

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

SIMONE DE BRITO SILVA

**AVALIANDO O PREMIO SESI QUALIDADE NO TRABALHO (PSQT)
EDIÇÃO 2008 NO RN: A VISÃO DOS AVALIADOES**

NATAL/RN

2008

SIMONE DE BRITO SILVA

**AVALIANDO O PREMIO SESI QUALIDADE NO TRABALHO (PSQT)
EDIÇÃO 2008 NO RN: A VISÃO DOS AVALIADOES**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcante,
M.S.c.

Natal/RN
2008

RB: 35.025
10 02 04
10 20 04

**Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos**

Silva, Simone de Brito

Avaliando o prêmio SESI Qualidade no trabalho (PSQT) edição 2008 no
RN: a visão dos avaliados / Simone de Brito Silva. – Natal: FARN, 2008.
91folhas.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcante (M.S.c.)

Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade no Trabalho – Monografia. 2. Ferramenta de Gestão –
Monografia. 3. Prêmio SESI Qualidade no Trabalho – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.56



658.56
5583
2008
8x:01

SIMONE DE BRITO SILVA

**AVALIANDO O PREMIO SESI QUALIDADE NO TRABALHO (PSQT)
EDIÇÃO 2008 NO RN: A VISÃO DOS AVALIADOES**

Natal, ____ de ____ de _____. Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovada em ____ de ____ de ____ pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Flavio E. M. Cavalcanti

Orientador: Flavio Emílio Monteiro Cavalcante, M.S.c.

Membro examinador: Fabrícia Abrantes Figueiredo da Rocha, M.S.c.

Membro examinador: Marcílio Rodrigues de Oliveira, M.S.c.

Dedico este trabalho a minha mãe pelo apoio, dedicação e amor. Pelo incentivo que sempre me deu e pela força. Pelos momentos difíceis em que sempre esteve presente com uma palavra de conforto, me possibilitando concluir esta etapa tão importante na minha vida. Pois foi graças a você mãe que consegui chegar aonde cheguei. Ao meu filho, pela força inconsciente que me deu, me fazendo persistir diante das dificuldades. Nos momentos difíceis, era em você filho que buscava força para continuar, pois tenho um objetivo, dar-lhe um futuro digno.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me concedido este momento tão importante. Por ter me dado forças para continuar diante dos obstáculos que a vida impõe.

A minha SUPER MÃE, a quem “devo” essa conquista, pois sei que a minha vitória é a sua vitória mãe! Que sempre me incentivou e que é exemplo de força, dignidade e amor. Uma Mulher Vitoriosa! Que terá o prazer de ver a sua primeira filha (caçula) se formar. Por ter me ensinado que só através do esforço conseguimos vencer! Agradeço também por ter considerado minha formação como prioridade, me privilegiando algumas vezes, mesmo quando causava ciúmes aos meus irmãos. Agradeço ainda pelas noites que sacrificou cuidando do meu filho para que eu pudesse ir às aulas, mesmo depois de um duro dia de trabalho e tendo que trabalhar bem cedo no dia seguinte. Mãe, meu muito OBRIGADO!!!

Ao meu pai (*in memoriam*), que apesar de não estar presente sei que de alguma forma me ajudou e continuará ajudando.

Ao meu amado filho a quem atribuo minha persistência, coragem e determinação. Diante do cansaço, da correria do dia-a-dia e das dificuldades, era em você filho que buscava forças para continuar e hoje alcançar este objetivo (ME FORMAR!).

Aos meus irmãos Suênia, Sheila, Eudson e Sandra, que aos seus modos contribuíram para essa etapa da vida.

Ao SESI, em especial a Josenilde Mendes por ter permitido desenvolver esse trabalho, disponibilizando as informações necessárias. Pelos ensinamentos e pela oportunidade de fazer parte dessa instituição.

A todos os professores do curso de Administração da FARN, em especial ao professor Flávio Emílio, pela paciência e dedicação. Pelos conhecimentos a mim repassados que tanto contribuíram para minha formação.

Aos meus amigos do curso de administração Adriano, Anízia Pollyana, Bruna, Bruno, Daniele e Fabiane (mesmo distantes), Marcelinha, Marília e Petrônio, pela troca de conhecimento e também pelas resenhas, que jamais esquecerei. Foram quatro anos maravilhosos!

RESUMO

Cada vez mais indústrias têm buscado aliar o desenvolvimento econômico com a preservação do meio ambiente, a fim de alcançar o tão desejado desenvolvimento sustentável. O SESI, atendo a esta realidade criou o Prêmio SESI Qualidade no Trabalho (PSQT). Pioneiro no setor, o Prêmio tem o orgulho de destacar o esforço das indústrias que investem em práticas diferenciadas de gestão e na valorização dos seus colaboradores. Reconhecendo publicamente o investimento no capital social e humano e em consequência aumentando a produtividade e competitividade dessas empresas no mercado. O objetivo do presente estudo foi avaliar o Prêmio SESI Qualidade no Trabalho edição 2008, na visão dos avaliadores. Onde foi possível traçar o perfil dos avaliadores, bem como constatar algumas dificuldades relacionadas ao processo de avaliação. Dificuldades essas, analisadas e tratadas através de recomendações para melhoria no processo de avaliação. O aprofundamento teórico sobre os temas abordado pelo PSQT possibilitou identificar uma série de estudos a respeito de gestão de pessoas, educação e desenvolvimento, qualidade de vida, e desenvolvimento socioambiental, fundamentando assim o desenvolvimento desta pesquisa.

Palavras-chave: Responsabilidade social. Meio ambiente. Desenvolvimento sustentável.

ABSTRACT

More and more industries have been looking the economical development allies with the preservation of the environment, in order to reach such a wanted sustainable development. The SESI, I pay attention to this reality created the Prize SESI Quality in the Work (PSQT). Pioneer in the sector, the Prize has the pride for detaching the effort of the industries what they invest in differentiated practices of management and in the increase in value of his collaborators. Recognizing publicly the investment in the equity and human capital and in consequence increasing the productivity and competitiveness of these enterprises in the market. The objective of the present study valued the Prize SESI Quality at the Work publication 2008, at the vision of the valutors. Where it was possible to draw the profile of the valutors, as well as to note some difficulties made a list to the process of evaluation. These difficulties analysed and treated through recommendations for improvement in the process of evaluation. The theoretical aprofundamento on the subjects approached by the PSQT made possible to identify a series of studies as to management of persons, education and development, quality of life, and development socioambiental, substantiating so the development of this inquiry.

Keywords: Social responsibility. Environment. Sustainable development.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Os Públicos da Empresa (Partes Interessadas).....	12
FIGURA 2 – Modelos de Gestão.....	14
FIGURA 3 – Os Fundamentos da Administração Participativa.....	15
FIGURA 4 – Pirâmide de Maslow.....	16
FIGURA 5 – Relação entre Recompensa, Remuneração e Salário.....	18
FIGURA 6 – Os Extratos de Desenvolvimento Organizacional, Desenvolvimento Pessoal e Treinamento.....	21
FIGURA 7 – Indutores da Responsabilidade Social Empresarial.....	24
FIGURA 8 – Classificação dos Recursos Naturais.....	25

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....	22
QUADRO 2 – Amostragem dos colaboradores.....	37
QUADRO 3 – Titulação dos Avaliadores.....	42
QUADRO 4 – Experiências Profissionais dos Avaliadores.....	43
QUADRO 5 – Facilidades e Dificuldades - Visita Técnica.....	46
QUADRO 6 – Facilidades e Dificuldades – Sistema de Gestão de Pessoas.....	48
QUADRO 7 – Facilidades e Dificuldades – Educação e Desenvolvimento.....	49
QUADRO 8 – Facilidades e Dificuldades – Qualidade de Vida.....	50
QUADRO 9 – Facilidades e Dificuldades – Desenvolvimento Socioambiental.....	51
QUADRO 10 – Facilidades e Dificuldades – Coordenação do PSQT.....	54

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE QUADROS

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	10
1.2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	11
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. Geral	13
1.3.2. Específicos	13
1.4. JUSTIFICATIVA	13
2. REFERENCIAL TEORICO	14
2.1. GESTÃO DE PESSOAS	14
2.1.1. Gestão Participativa	15
2.1.2. Motivação	16
2.1.3. Clima Organizacional	17
2.1.4. Benefícios, Recompensas e Remuneração	18
2.2. EDUCAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO	19
2.3. QUALIDADE DE VIDA	21
2.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL	23
2.4.1. Responsabilidade Social Ambiental	23
2.4.2. Gestão Ambiental	25
2.4.3. Desenvolvimento Sustentável	29
2.5. PRÊMIO SESI QUALIDADE NO TRABALHO	30
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	40
3.1 TIPO DA PESQUISA	40
3.2 ÁREA DE ABRANGÊNCIA	40
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	41
3.4. PLANO DE COLETA DE DADOS	42
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	61

REFERÊNCIAS

APÊNDICE

ANEXOS

1. INTRODUÇÃO

Em decorrência do processo de globalização e das constantes mudanças de ordem econômica e social, a prática da responsabilidade social empresarial é vista como diferencial competitivo. As empresas vêm cada vez mais se preocupando com questões sociais, questões ambientais e com a qualidade de vida dos seus funcionários. Atento a este cenário, o SESI procura estimular essa prática através do Prêmio SESI Qualidade no Trabalho, reconhecendo publicamente as empresas pelas suas práticas de gestão e valorização dos trabalhadores.

O presente estudo tem como objetivo elaborar um projeto de pesquisa para verificar aspectos positivos e negativos relacionados ao processo de avaliação do Prêmio SESI Qualidade no Trabalho 2008, bem como direcionar ações para viabilizar esse processo. A partir da abordagem dos avaliadores foi possível identificar seu perfil e as principais dificuldades vivenciadas durante o processo de avaliação do prêmio.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O PSQT pode ser visto como uma ferramenta de gestão, uma vez que possibilita ao gestor uma visão sistêmica da sua empresa, sob a ótica de seus colaboradores e de uma instituição de credibilidade (SESI), auxiliando assim no processo de tomada de decisão.

Como resultado do processo de avaliação do prêmio, é gerado pelos avaliadores o Relatório de Avaliação da empresa, que aborda os pontos fortes, as oportunidades de melhoria ou pontos fracos (lacunas), e por fim apresenta recomendações de melhorias. No entanto após análise documental detectou-se algumas lacunas em relação ao que o prêmio aborda. Logo, o presente trabalho está voltado para a investigação dos fatores que provavelmente podem ocasionar essas lacunas. Para tanto temos a seguinte questão:

Qual a visão dos avaliadores a respeito da edição 2008 do Premio SESI Qualidade no Trabalho aplicado junto às empresas do RN?

1.2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Serviço Social da Indústria – SESI é uma entidade de direito privado, nos termos da lei civil, com o encargo de prestar assistência social aos trabalhadores industriais.

O SESI atua no estado há 51 anos, inicialmente como delegacia do SESI no Rio Grande do Norte de acordo com a Ordem de Serviço nº 2/49 expedida pelo Conselho Nacional da Indústria, mantendo-se nessa condição até 1955 quando por ato do Diretor do Departamento Nacional do SESI, passou a Departamento Regional.

O SESI está presente em todo o estado através das ações de Responsabilidade Social, que é considerada marca da instituição enquanto estimuladora e executora dessa função, porém está presente de forma mais agressiva nos municípios de Natal, Mossoró e Macau através de seus Centros de Atividades e em Assú por meio de sua Unidade Operacional, prestando serviços nas áreas de Saúde, Educação e Lazer para a comunidade e principalmente para os industriários, uma vez que o seu foco é a Indústria.

Ao longo de sua existência, o SESI sempre teve como princípio básico o cumprimento de sua missão que é “Promover a qualidade de vida do trabalhador e de seus dependentes, com foco em Educação, Saúde e Lazer, e estimular a gestão socialmente responsável da empresa industrial”.

Diante de um mercado globalizado, onde o avanço econômico e tecnológico precisa estar em harmonia com as questões socioambientais, a indústria brasileira tem se preocupado cada vez mais com o desenvolvimento sustentável. Aliado à responsabilidade social, esse processo garante às empresas a oferta de produtos competitivos, com alto padrão de qualidade e inovação.

Alinhado a essa realidade e em conformidade com sua missão, o Serviço Social da Indústria (SESI) criou, em 1996, o Prêmio SESI Qualidade no Trabalho (PSQT) para homenagear as indústrias que vão além do discurso e praticam a responsabilidade social. Empresários e funcionários construindo, juntos, um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo. Esse é o objetivo do Prêmio SESI Qualidade no Trabalho. O Prêmio é um incentivo as organizações que investem na adoção de boas práticas, na

gestão de pessoas, ações de educação e desenvolvimento profissional, qualidade de vida, segurança no trabalho, desenvolvimento ambiental e projetos sociais voltados para a comunidade. Dessa forma, promove um amplo entendimento sobre a qualidade de vida no trabalho e seus benefícios para as empresas e seus funcionários.



Figura 1 – Os públicos da Empresa (Partes Interessadas)
Fonte: SESI (2008, p. 12)

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Geral

Avaliar o PSQT 2008 sob a ótica dos avaliadores

1.3.2. Específicos

- a) Traçar o perfil dos avaliadores do PSQT;
- b) Identificar dificuldades encontradas pelos avaliadores no processo de avaliação do PSQT 2008;
- c) Recomendar ações para melhoria do processo de avaliação do PSQT no estado do Rio Grande do Norte,

1.4. JUSTIFICATIVA

Em decorrência da importância do PSQT para o “despertar” das empresas em relação à prática da responsabilidade social empresarial como diferencial competitivo no mercado, faz-se necessário o aprimoramento contínuo não só do processo de avaliação, mas do prêmio como um todo. Logo, o presente trabalho terá um papel significativo para o processo de avaliação de edições futuras do PSQT. Servirá de base para implantações de melhorias, uma vez que apresenta um diagnóstico atual do prêmio, abordando situações tidas pelos avaliadores como dificuldades e recomendando ações de melhorias, contribuindo para o aprimoramento do prêmio. Fazendo-se oportuno uma vez que o término da edição do PSQT 2008 está recente, facilitando o acesso às informações e aos avaliadores.

Quanto a viabilidade deve-se ao fato do autor ter vínculo profissional com a instituição, facilitando a realização da pesquisa, bem como o acesso às informações do prêmio.

Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa faz-se importante por se tratar de uma fonte de informação para outros pesquisadores que tenham interesse no assunto.

Para o autor revela-se como uma oportunidade de crescimento profissional, por se tratar de sua área de atuação, podendo aliar o conhecimento acadêmico adquirido com a prática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. GESTÃO DE PESSOAS

A base para qualquer gestão eficiente é a comunicação ampla e transparente. Deve-se manter os colaboradores a par de todas as notícias referentes à empresa, sejam elas boas ou ruins. Mantê-los informados acerca dos resultados obtidos, elogiando quando merecerem e orientando quando necessário, só assim teremos colaboradores comprometidos e motivados.

Existem dois modelos de gestão o diretivo e o participativo, conforme figura abaixo:

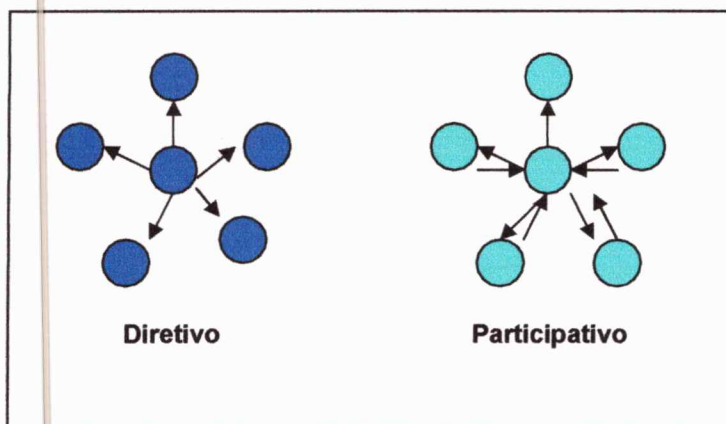


Figura 2 – Modelos de Gestão
Fonte: França (2007, p. 18)

O modelo diretivo utiliza predominantemente a autoridade formal, se utilizando da burocracia e seus mecanismos, para obter a obediência. As pessoas são dirigidas por uma estrutura administrativa centralizadora, onde os chefes não podem ser questionados. Os funcionários não emitem opinião, não são ouvidos, não têm autonomia alguma. Já no modelo de gestão participativa predominam a liderança, a

disciplina e a autonomia. Cada indivíduo é responsável pelo seu comportamento, as pessoas têm autonomia e contribuem com sugestões e críticas para a gestão da empresa. “Quanto maior a autonomia das pessoas e quanto maior a possibilidade de tomarem as decisões que afetam seu próprio trabalho, mais participativo é o modelo de administração usado pela organização” (FRANÇA, 2007, p. 18).

2.1.1. GESTÃO PARTICIPATIVA

Na administração participativa, os estilos de gestão tradicionais, rígidos, onde o colaborador apenas executava, passam a dar espaço à gestão integrada, onde a cooperação mútua traz a tona conceitos como: informar, envolver, delegar, consultar e perguntar, tornando-se, por si mesma, uma ferramenta de motivação.

Conforme Motta (1991, p. 148),

A preocupação com formas participativas de gerência acentuou-se ultimamente em função não só da busca de formas mais democráticas de administrar, em consonância com a evolução social, mas também da tentativa de aumentar a eficácia na gerência do poder e do conflito num mundo organizacional cada vez mais complexo.

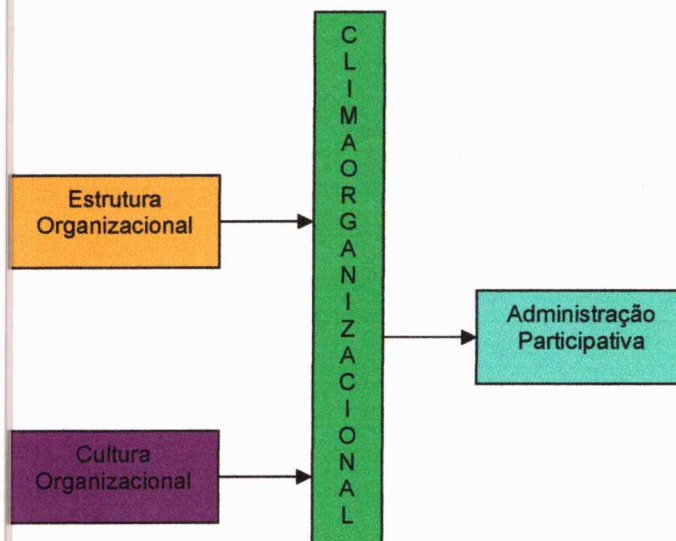


Figura 3 - Os Fundamentos da Administração Participativa
Fonte: Adaptado de Chiavenato (1997, p. 63)

2.1.2. MOTIVAÇÃO

A motivação é fator fundamental na gestão de pessoas segundo os conceitos da moderna administração e influencia direta e indiretamente a cultura e práticas de excelência em qualidade e, por conseguinte a capacidade sustentada da competitividade corporativa. Assim sendo, compreender como agem os processos motivacionais é fundamental para a sobrevivência das organizações.

Abraham Maslow dividiu as necessidades humanas em cinco categorias. A hierarquia de necessidades ilustra a concepção de Maslow, segundo a qual as pessoas satisfazem suas necessidades em uma ordem específica, de baixo para cima. As necessidades, em ordem ascendente, são:

1. Fisiológicas (comida, água, sexo e abrigo);
2. Segurança (proteção contra ameaça ou privação);
3. Sociais (amizade, afeição, aconchego e amor);
4. Estima (independência, realização, liberdade, status, reconhecimento e auto-estima);
5. Auto-realização (conscientização do próprio potencial total)

A figura a seguir representa graficamente a proposta de Maslow quanto a sua visão sobre as necessidades humanas.

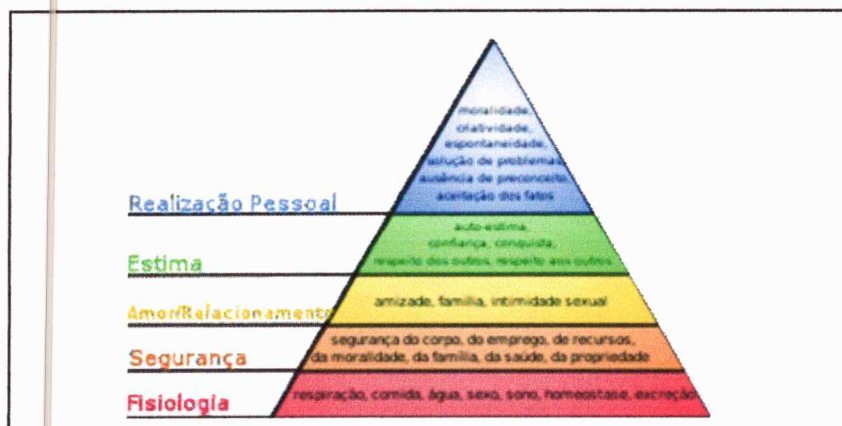


Figura: 4 - Pirâmide de Maslow.

Fonte: Robbins, 1999, p. 110 adaptado pela autora.

2.1.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional pode ser definido como um conjunto de propriedades mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, direta ou indiretamente pelos indivíduos que vivem e trabalham neste ambiente e que influencia a motivação.

Para CHIAVENATO (1997, p. 53) “clima organizacional constitui o meio interno, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização.” É o ambiente no qual os colaboradores realizam seu trabalho, podendo se referir a um departamento específico de uma empresa, bem como a uma empresa inteira.

O clima organizacional enquanto favorável influencia na motivação, no desempenho das pessoas e conseqüentemente em sua satisfação. Logo, o clima organizacional está diretamente ligado as condições econômicas da empresa, da estrutura organizacional, das oportunidades de participação pessoal, da equipe, do preparo e treinamento da equipe, da remuneração da equipe e do estilo de liderança.

Conforme FRANÇA (2007, p.47) “o clima deve estar voltado para a motivação e valorização do empregado”. Através dessa valorização chega-se a satisfação do colaborador e conseqüentemente no aumento da produção.

Clima Organizacional é o indicador de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

O clima não pode ser tocado ou visualizado, porém pode ser sentido nitidamente. O clima organizacional promove a motivação das pessoas, provocando estimulação e níveis diferentes de satisfação e de produtividade. O que pode ser visto como ponto positivo para um, podendo para o outro não ter a mesma importância.

2.1.4. BENEFÍCIOS, RECOMPENSAS, REMUNERAÇÃO

É importante esclarecer a diferença entre recompensa remuneração e salário, muitas vezes confundidos e tratados como sinônimos. O salário é basicamente a parte fixa da remuneração, paga em dinheiro e de forma regular (geralmente mensal). A remuneração envolve além do salário a remuneração variável (participação nos lucros e resultados, participação acionária) e os benefícios (assistência médica, vale-transporte, seguro de em grupo, etc.). Logo, a remuneração é uma forma de recompensa.

A remuneração envolve muitos aspectos, tais como os sociais, psíquicos, organizacionais, econômicos, institucionais, políticos e éticos, devendo ser bem administrada, pois reflete num bom relacionamento entre o empregado e a empresa.

O salário ou remuneração fixa geralmente representa o principal componente do mix de recompensas oferecido pela organização. O salário varia de acordo com cada cargo, podendo variar também em função do nível de conhecimento naquela função, do conjunto de conhecimentos ou habilidades, entre outros critérios.

Para melhor entender a relação existente entre recompensas, remuneração e salário, tem-se abaixo sua representação gráfica:

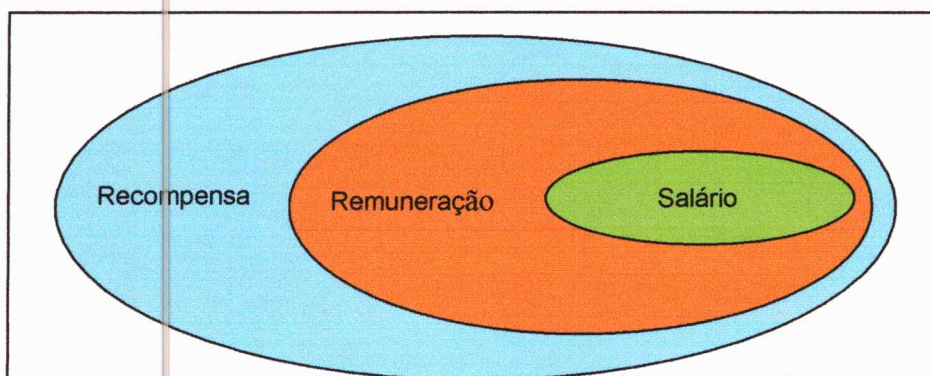


Figura 5 - Relação entre Recompensa, Remuneração e Salário.
Fonte: FRANÇA (2007, P. 66)

Dutra (2002 p. 49) define recompensa como:

O sistema de recompensa é formado dentre outros fatores pelos elogios, as promoções, as participações em congresso e eventos, os acessos a programas de capacitação, sendo certamente o mais importante a remuneração. A remuneração pode ser entendida como contrapartida econômica e/ou financeira de um trabalho realizado pela pessoa

2.2. EDUCAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO

Se antigamente o ser humano era tratado como uma simples peça na engrenagem da organização, atualmente ele é tratado como fonte de vantagem competitiva, para tanto é necessário que invistamos na educação, no treinamento e conseqüentemente no desenvolvimento desses indivíduos.

A educação é a base para qualquer processo de comunicação e/ou aprendizagem. É através dela que as pessoas se comunicam e se relacionam. A educação é o primeiro passo para a aplicação do treinamento e com isso a promoção do desenvolvimento. Para que o desenvolvimento ocorra é necessário que o indivíduo tenha a capacidade de interpretar e assimilar o que lhe foi apresentado.

Alguns autores colocam que a educação é geral e o treinamento é específico; para outros, a educação se dirige ao homem como um todo, ao passo que o treinamento visa particularmente ao trabalho; para outros, ainda, a educação prepara para a vida, enquanto que o treinamento prepara para o trabalho.

As primeiras definições importantes e oficiais para esse confronto foram estabelecidas em 1953 com as conclusões do Congresso Internacional de Ciências Administrativas, reunido em Istambul, e que são as seguintes:

A educação refere-se a todos os processos pelos quais a pessoa adquire compreensão do mundo, bem como capacidade para lidar com seus problemas. A instrução é o vocábulo usado para indicar os processos formais e institucionalizados através dos quais a educação é ministrada até a adoção de uma profissão. O treinamento indica a educação específica, que, conduzida na escola ou não, antes do ou durante o trabalho, ajuda a pessoa a desempenhar bem suas tarefas profissionais.

Logo, conclui-se que á educação incumbe desenvolver integralmente a personalidade, enquanto ao treinamento compete integrar o indivíduo em seu trabalho, visando seu desempenho para atender as necessidades da produção.

As empresas públicas e privadas enquanto interessadas em aumentar a produção devem investir na aquisição de educação e treinamento para seus colaboradores, sejam em instituições externas ou internamente. Só assim conseguiram acompanhar o avanço tecnológico e tornarem-se competitivas.

Para Chiavenato (1998, p. 495),

Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos. uma forma de educação profissional direcionada a capacitar o homem para desenvolver determinada função, sendo um processo educacional de curto prazo, aplicada de maneira sistemática e organizada.

Sendo assim, o treinamento pode ser entendido como uma forma de educação voltada para a uma determinada área, onde prepara o indivíduo para desempenhar uma atividade específica de forma eficiente. É através dele que o indivíduo adquire habilidades e competências, contribuindo para o desenvolvimento profissional e conseqüentemente para o desenvolvimento organizacional.

Para Chiavenato (1997, p. 133),

“o desenvolvimento organizacional é sistêmico e abrangente, o desenvolvimento de pessoal é orientado para a carreira de cada pessoa e o seu contínuo desdobramento frente a objetivos de longo prazo. Já o treinamento parte de uma visão microscópica e de curto prazo”

A figura abaixo representa a relação existente entre treinamento, desenvolvimento de pessoal e desenvolvimento organizacional.

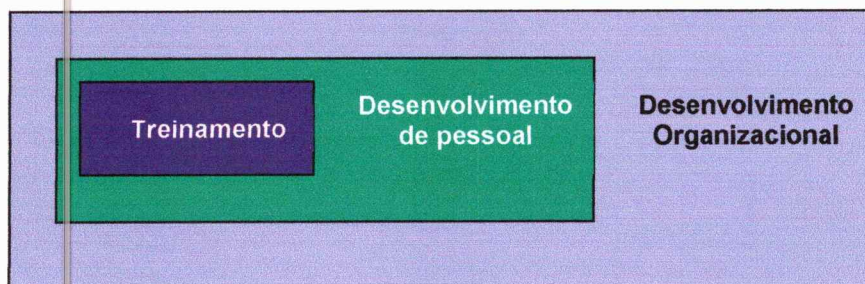


Figura 6 – Os estratos de desenvolvimento organizacional, desenvolvimento pessoal e treinamento

Fonte: Chiavenato (1997, p. 133)

2.3. QUALIDADE DE VIDA

A satisfação, motivação e o comprometimento dos funcionários com os níveis de qualidade e excelência do trabalho se tornam grande diferencial no cotidiano das empresas. Ao investir na qualidade de vida dos trabalhadores, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e vida, a empresa colherá frutos como aumento na produtividade, aumento da lucratividade e em consequência competitividade no mercado. O investimento em qualidade de vida significa investir na sobrevivência da organização. Logo se deve desenvolver ações nas áreas de cultura, lazer, saúde, educação, alimentação saudável, junto aos funcionários e seus familiares, a fim de promover a qualidade de vida e prevenir doenças futuras. "O bem estar físico, mental e emocional do funcionário e dos seus entes certamente contribuirá, de forma positiva ou negativa, sobre o seu desempenho na atividade que executa (FRANÇA, 2003).

Então, para que tenhamos funcionários saudáveis, motivados e produtivos é necessário que invistamos em qualidade de vida no trabalho.

Conforme FRANÇA (1997, p. 80),

“Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa”.

Para tanto o termo Qualidade de Vida no Trabalho vem ao longo dos anos sofrendo modificações. Para melhor entendê-las temos abaixo sua evolução.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investiga-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.

Fonte: NADLER e LAWLER apud FERNANDES (1996, p. 42)

Segundo Conte (2002, p. 38), "Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho".

2.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Atualmente é possível perceber uma evolução nas práticas e conceitos de responsabilidade social empresarial, que ganha consistência como atividade profissional. Discute-se responsabilidade social empresarial como uma visão mais ampla, deixando de ser vista apenas como investimentos que resultaram do sucesso econômico das empresas, passando a ser vista como diferencial competitivo.

As empresas, infelizmente em minoria, passaram a se preocupar com o desenvolvimento aliado a preservação do meio ambiente, buscando adequar os meios de produção.

A ETHOS apud ABNT (2004, p. 3) define responsabilidade social empresarial como "relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas visando ao desenvolvimento sustentável."

É importante que as empresas procurem assumir o seu papel natural de formadora de cidadãos, através de iniciativas que contribuam para o desenvolvimento do seu público interno e comunidade do entorno.

2.4.1. RESPONSABILIDADE SOCIAL AMBIENTAL

Como consequência da globalização, tem-se o aumento acelerado de dióxido de carbono (CO₂), que é o responsável pelo aumento progressivo na temperatura média da Terra, decorrente do efeito estufa. O desenvolvimento ambiental envolve desenvolver produtos e processos que causem o menor impacto possível ao meio ambiente.

As tendências de preocupação ambiental vêm aumentando

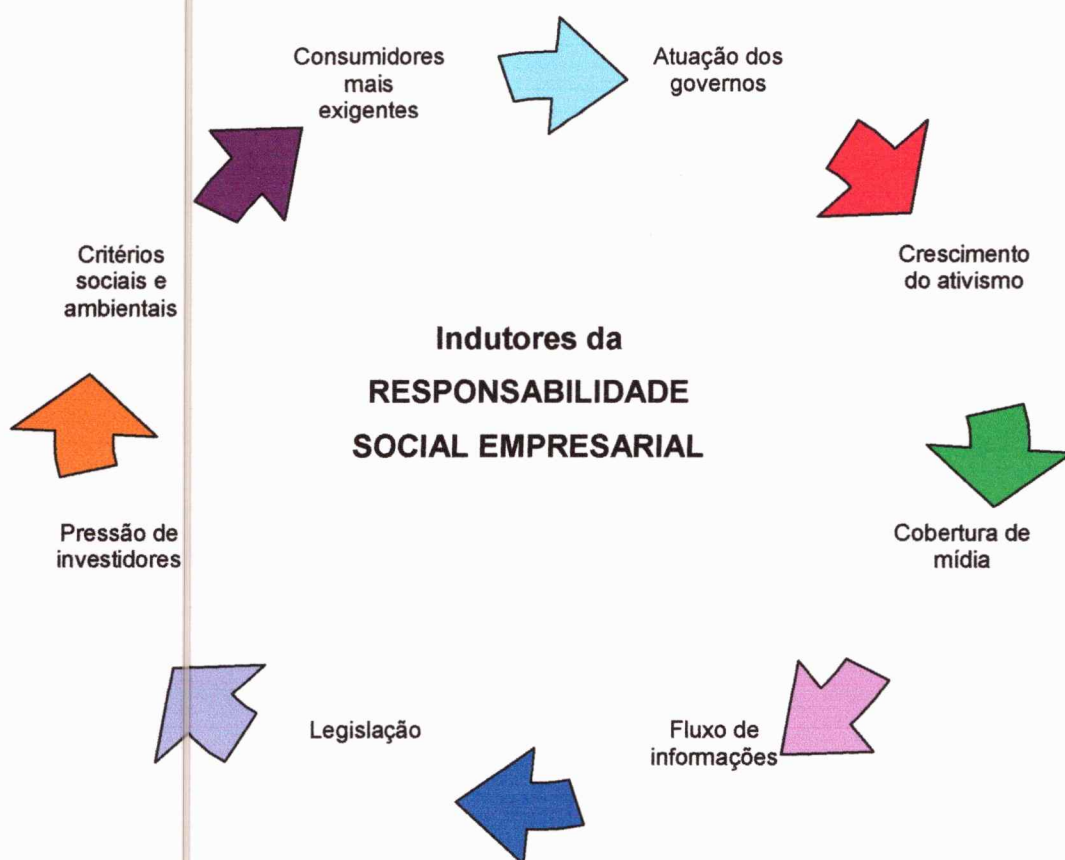


Figura 7 – Indutores da Responsabilidade Social Empresarial
Fonte: ETHOS (2008, p.1)

2.4.2. GESTÃO AMBIENTAL

Para a produção dos produtos e serviços necessários ao ser humano são utilizados inúmeros recursos naturais, que Babieri (2004, p. 6) define como “elementos ou partes do meio ambiente físico e biológico, como solo, plantas, animais, minerais e tudo que possa ser útil e acessível à produção da subsistência humana”. Esses recursos podem ser classificados como renováveis e não renováveis. Os renováveis como o próprio nome diz se renovam já os não renováveis são finitos, ou seja, acabam.

Para melhor entendimento tem-se a ilustração dos tipos de recursos e suas classificações.

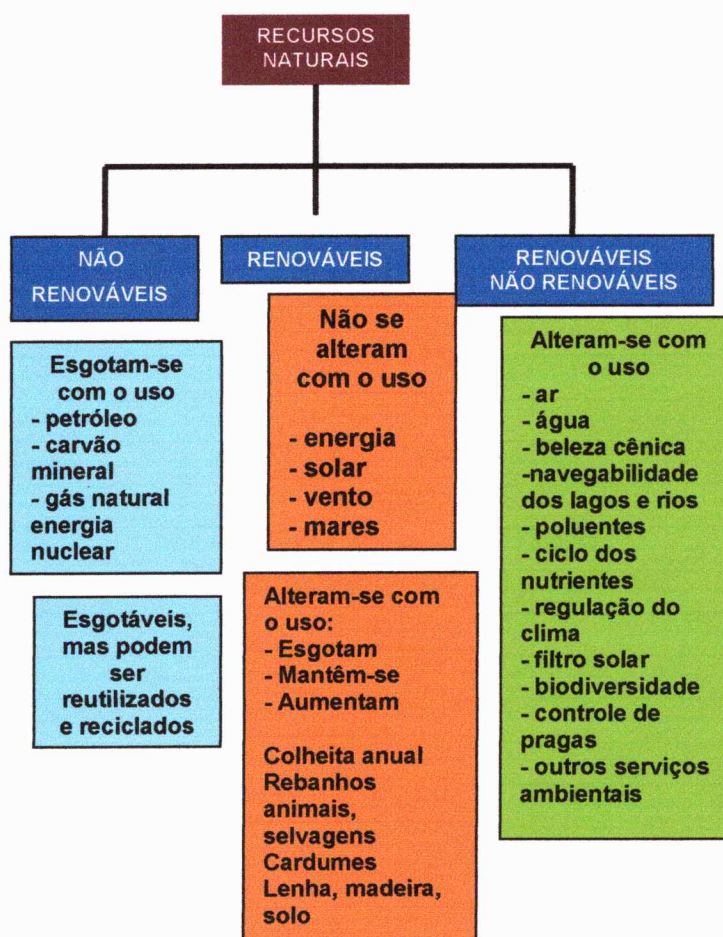


Figura 7 - Classificação dos Recursos Naturais

Fonte: Adaptado de (BARBIERI, 2007, P. 7)

A gestão ambiental consiste em atividades que visam gerir da melhor forma possível os recursos ambientais, sejam elas de ações governamentais ou de empresas privadas.

PRINCÍPIOS DA GESTÃO AMBIENTAL

Os princípios de gestão ambiental foram definidos pela Câmara de Comércio Internacional (CCI) em 27 de novembro de 1990, como reconhecimento que a proteção ambiental se inclui entre as principais prioridades a serem buscadas por qualquer tipo de negócio para atingir o desenvolvimento sustentável.

1. Prioridade organizacional

- Reconhecer que a questão ambiental está entre as principais prioridades da empresa e que ela é uma questão-chave para o Desenvolvimento Sustentado;
- Estabelecer políticas, programas e práticas no desenvolvimento das operações que sejam adequadas ao meio ambiente.

2. Gestão Integrada

- Integrar as políticas, programas e práticas ambientais em todos os negócios como elementos indispensáveis de administração em todas suas funções.

3. Processos de Melhoria

- Continuar melhorando as políticas corporativas, os programas e performance ambiental, tanto no mercado interno quanto externo, levando em conta o desenvolvimento tecnológico, o conhecimento científico, as necessidades dos consumidores e os anseios da comunidade, como ponto de partida das regulamentações ambientais.

4. Educação do Pessoal

- Educar, treinar e motivar o pessoal no sentido de que possam desempenhar suas tarefas de forma responsável com relação ao ambiente.

5 - Prioridade de Enfoque

- Considerar as repercussões ambientais antes de iniciar nova atividade ou projeto e antes de instalar novos equipamentos e instalações ou de abandonar alguma unidade produtiva.

6 - Produtos e Serviços

- Desenvolver e produzir produtos e serviços que não sejam agressivos ao ambiente e que sejam seguros em sua utilização e consumo, que sejam eficientes no consumo de energia e de recursos naturais e que possam ser reciclados, reutilizados e armazenados de forma segura.

7 - Orientação ao Consumidor

- Orientar e, se necessário, educar consumidores, distribuidores e o público em geral sobre o correto e seguro uso, transporte, armazenagem e descarte dos produtos produzidos.

8 - Equipamentos e Operacionalização

- Desenvolver, desenhar e operar máquinas e equipamentos levando em conta o eficiente uso da água, energia e matérias-primas, o uso sustentável dos recursos renováveis, a minimização dos impactos negativos ao ambiente e a geração de poluição e o uso responsável e seguro dos resíduos existentes.

9 - Pesquisa

- Conduzir ou apoiar projetos de pesquisas que estudem os impactos ambientais das matérias-primas, produtos, processos, emissões e resíduos associados ao processo produtivo da empresa, visando à minimização de seus efeitos.

10 - Enfoque Preventivo

- Modificar a manufatura e o uso de produtos ou serviços e mesmo os processos produtivos, de forma consistente com os mais modernos conhecimentos técnicos e científicos, no sentido de prevenir as sérias e irreversíveis degradações do meio ambiente.

11 - Fornecedores e Subcontratados

- Promover a adoção dos princípios ambientais da empresa junto aos subcontratados e fornecedores encorajando e assegurando, sempre que possível, melhoramentos em suas atividades, de modo que elas sejam uma extensão das normas utilizadas pela empresa.

12 - Planos de Emergência

- Desenvolver e manter, nas áreas de risco potencial, planos de emergência idealizados em conjunto entre os setores da empresa envolvida, os órgãos governamentais e a comunidade local, reconhecendo a repercussão de eventuais acidentes.

13 - Transferência de Tecnologia

- Contribuir na disseminação e transferência das tecnologias e métodos de gestão que sejam amigáveis ao meio ambiente junto aos setores privado e público.

14 - Contribuição ao Esforço Comum

- Contribuir no desenvolvimento de políticas públicas e privadas, de programas governamentais e iniciativas educacionais que visem à preservação do meio ambiente.

15 - Transparência de Atitude

- Propiciar transparência e diálogo com a comunidade interna e externa, antecipando e respondendo a suas preocupações em relação aos riscos potenciais e impacto das operações, produtos e resíduos.

16 - Atendimento e Divulgação

- Medir a desempenho ambiental. Conduzir auditorias ambientais regulares e averiguar se os padrões da empresa cumprem os valores estabelecidos na legislação. Prover periodicamente informações apropriadas para a alta administração, acionistas, empregados, autoridades e o público em geral.

2.4.3. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A percepção de que a Terra enfrenta uma crise ambiental sem precedentes, que afeta a sobrevivência da humanidade, comprometendo a existência de gerações futuras, é recente. Com isso o Desenvolvimento Sustentável tornou-se uma fórmula utilizada para expressar essa necessidade de manter o equilíbrio entre as dimensões econômicas, social e ambiental.

“Desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades” (ETHOS, 1987, p. 18).

O Desenvolvimento Sustentável é o desenvolvimento que acontece de forma responsável, sem agressão ao meio ambiente, aliando o desenvolvimento econômico à preservação ambiental.

Buarque (1999, p.55), define desenvolvimento sustentável como:

... processo de mudança social e elevação das oportunidades da sociedade, compatibilizando no tempo (ao longo do tempo) e no espaço, o crescimento e a eficiência econômicos, a conservação ambiental, a qualidade de vida e a equidade social, partindo de um claro compromisso com o futuro e a solidariedade entre gerações.

É preciso que tenhamos a consciência de que os recursos naturais são finitos, afim de melhor gerir os negócios e com isso promover o desenvolvimento sustentável.

Segundo a Comissão Brundtland (1997), “Desenvolvimento Sustentável é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades.”

Conforme Declaração do Rio - princípio 8 (1992) p. 15 (material do SESI), “Para alcançar o desenvolvimento sustentável e uma qualidade de vida mais elevada para todos, os Estados devem reduzir e eliminar os padrões insustentáveis de produção e consumo, e promover políticas demográficas adequadas”

2.5. PRÊMIO SESI QUALIDADE NO TRABALHO

Objetivo

O PSQT tem como objetivo estimular a prática da responsabilidade social empresarial, assegurando condições de trabalho favoráveis a qualidade de vida do colaborador e em consequência o aumento da produtividade.

O PSQT busca promover:

- Promover praticas de gestão e valorização das pessoas, através do entendimento dos seus requisitos.

- Estimular o exercício da responsabilidade social empresarial de modo a construir relacionamentos baseados em respeito e confiança mútuos.
- A troca de experiências que alcançaram sucesso em decorrência de sua utilização.

Fundamentos do PSQT

O PSQT considera como base para a formulação dos seus Critérios de Avaliação os Fundamentos da Excelência em que se baseia o Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), uma vez que expressam conceitos que se traduzem em práticas encontradas em organizações de elevado desempenho, líderes de Classe Mundial.

Dessa forma ao concorrer ao PSQT, a empresa deve considerar-se inserida em um processo educativo que procura, tanto promover um amplo entendimento sobre a qualidade de vida no trabalho e os resultados favoráveis para os empregados e para os negócios, como inserir gradativamente conceitos que podem habilitá-los a outros sistemas de avaliação.

- **Valorização das pessoas**

Compreensão de que o desempenho da empresa depende da capacitação, da motivação e do bem-estar dos colaboradores e da criação de um ambiente de trabalho propício à participação e ao desenvolvimento das pessoas.

- **Responsabilidade Social**

Atuação baseada em relacionamento ético e transparente com todas as partes interessadas, visando ao desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

- **Visão Sistêmica**

Entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes da empresa, bem como entre a empresa e o ambiente externo.

- **Aprendizado Organizacional**

Busca e alcance de um novo nível de conhecimento, por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências, alterando princípios e conceitos aplicáveis a práticas, processos, sistemas, estratégias e negócios, produzindo melhorias e mudanças na empresa.

- **Liderança e Constância de Propósitos**

Comprometimento dos dirigentes com os valores e princípios da empresa; capacidade de construir e implementar estratégias e um sistema de gestão que estimule os colaboradores a realizar um propósito comum e duradouro.

CrITÉRIOS de Avaliação

O processo de avaliação do PSQT aborda quatro critérios de avaliação, tendo como escopo o exercício da responsabilidade social das empresas, particularmente a responsabilidade relacionada ao seu público interno:

Sistema de Gestão de Pessoas

Compreende o conjunto de ações relacionadas à organização do trabalho, a comunicação interna, à estrutura de cargos e salários, às práticas de remuneração, avaliação de desempenho, reconhecimento e incentivos que estimulam a contribuição dos colaboradores para atingir as metas de desempenho estipuladas e consolidar a cultura da excelência na empresa, às relações interpessoais praticadas, ao clima existente no ambiente de trabalho e à satisfação do público interno, como fatores de melhoria do processo produtivo.

Educação e Desenvolvimento

Compreende o conjunto de ações voltadas para identificação das necessidades de capacitação e de desenvolvimento dos colaboradores, a definição dos programas de capacitação, a realização dos treinamentos e a avaliação da capacitação e de desenvolvimento em relação à sua eficácia no apoio às estratégias da empresa.

Qualidade de Vida

Compreende o conjunto de ações dirigidas aos colaboradores da empresa que visam à identificação e ao tratamento dos aspectos relacionados à saúde, à segurança no trabalho, à alimentação saudável, à identificação e promoção de oportunidades voltadas para cultura, esporte e lazer, à manutenção de um ambiente de trabalho saudável e de clima organizacional propício ao bem estar, à satisfação e motivação dos colaboradores.

Desenvolvimento Socioambiental

Compreende o conjunto de ações que visam ao gerenciamento dos negócios de maneira ética e que contribua para o desenvolvimento social e a preservação ambiental, promovendo o desenvolvimento social local dirigido, direcionando esforços para o fortalecimento da sociedade. Visa o desenvolvimento sustentável.

Ver se precisa acrescentar mais alguma coisa em relação ao processo de avaliação.

PROCESSO DE CANDIDATURA

Categorias de Premiação

As inscrições são realizadas pelo site: www.sesi.org.br/psqt, através do preenchimento da ficha de inscrição (anexo A).

Para a concessão do PSQT 2008, as empresas são divididas em duas modalidades:

MODALIDADE GERAL – contempla quatro categorias:

- Grande Empresa – empresa que possua 500 ou mais colaboradores
- Media Empresa – empresa que possua de 100 a 499 colaboradores
- Pequena Empresa – empresa que possua de 20 a 99 colaboradores
- Microempresa – empresa que possua no mínimo 5 e no máximo 19 colaboradores

O processo de avaliação do PSQT, para a modalidade Geral, focaliza a relação da empresa com o seu público interno, ou seja, os colaboradores.

MODALIDADE ESPECIAL – contempla quatro categorias:

- Grande Empresa Especial – empresa que possua 500 ou mais colaboradores
- Media Empresa Especial – empresa que possua de 100 a 499 colaboradores
- Pequena Empresa Especial – empresa que possua de 20 a 99 colaboradores
- Microempresa Especial – empresa que possua no mínimo 5 e no máximo 19 colaboradores.

O SESI entende que as empresas que foram vencedoras estaduais, consecutivamente, nas duas últimas edições, apresentam um sistema de gestão eficaz

em relação aos seus colaboradores, portanto podem ser avaliadas quanto as suas práticas em relação

Classificação na Categoria.

Para efeito de classificação da empresa na categoria (grande, média, pequena ou microempresa) será considerado o número total de colaboradores das diversas unidades de produção da empresa candidata.

Quando a empresa for controlada por outra empresa ou pertencer a um grupo econômico, a classificação na categoria

(grande, média, pequena ou microempresa) será feita considerando o total de colaboradores da controladora ou grupo econômico, seja estabelecimento de base estadual, nacional ou com capital externo.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO

O PSQT considera como dimensões da responsabilidade social as quatro áreas apresentadas anteriormente: sistema de gestão de pessoas, educação e desenvolvimento, qualidade de vida e desenvolvimento socioambiental.

• Questionário de Avaliação dos Colaboradores – modalidades Geral e Especial:

a) MODALIDADE GERAL:

- Ver anexo B para micro e pequenas empresas.
- Ver anexo C para médias e grandes empresas.

b) MODALIDADE ESPECIAL:

- Ver anexo D para micro e pequenas empresas.
- Ver anexo E para médias e grandes empresas.

• Relatório da Gestão com a auto-avaliação da empresa:

a) MODALIDADE GERAL:

- Ver anexo L para micro e pequenas empresas.
- Ver anexo M para médias e grandes empresas.

b) MODALIDADE ESPECIAL:

- Ver anexo N para micro e pequenas empresas.
- Ver anexo O para médias e grandes empresas.

***Peso das Avaliações* – modalidades Geral e Especial**

- Avaliação da Empresa pelos Colaboradores: peso = 4
- Avaliação da Visita Técnica à Empresa: peso = 4
- Avaliação da Comissão Julgadora: peso = 1
- Relatório de Gestão da Empresa: peso = 1

• Questionário de Avaliação da Empresa pelo Colaborador:**a) MODALIDADE GERAL:**

- Anexo B – Micro e pequena empresa.
- Anexo C – Média e grande empresa.

b) MODALIDADE ESPECIAL:

- Anexo D – Micro e pequena empresa.
- Anexo E – Média e grande empresa.

O questionário foi elaborado contemplando perguntas que permitam delinear o Perfil dos Colaboradores que responderam à pesquisa. Para aferição do nível de satisfação dos colaboradores da empresa em relação às condições e ao ambiente de trabalho, foram estabelecidos itens de avaliação para os quatro critérios (sistema de gestão de pessoas, educação e desenvolvimento, qualidade de vida e desenvolvimento socioambiental) que auxiliarão no diagnóstico das práticas de gestão da empresa.

Para assegurar o sigilo das avaliações e a identificação dos colaboradores, o SESI adota o mecanismo de utilização de urnas com lacres que são distribuídas às empresas. Após fixar prazo com a empresa para o recolhimento das urnas, o SESI insere no sistema eletrônico do Prêmio o resultado das avaliações da empresa feitas pelos colaboradores.

O Prêmio dispõe de dois tipos de questionários de avaliação: um para as categorias de micro e pequena empresa e outro para as categorias de média e grande empresa, das modalidades Geral e Especial.

Para medir o nível de satisfação dos colaboradores, os critérios de avaliação do PSQT buscam identificar aspectos relacionados a condições de trabalho, clima organizacional, capacitação e desenvolvimento profissional, ações de melhoria da qualidade de vida, ações que identificam a postura da empresa em relação às questões ambientais e sociais com seu público interno e a comunidade em que está inserida, entre outros aspectos, que têm comprovadamente resultados positivos na melhoria das condições e do ambiente de trabalho.

A escolha da opção de resposta pelo colaborador deve refletir a situação da empresa em relação ao item avaliado.

A escala de notas obedece a uma pontuação de 1 a 10 e os seguintes conceitos:

Notas de 1 a 10										
Insuficiente				Regular		Bom		Ótimo		Não sei responder
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Menor nota									Maior nota	

Quadro 2 - Amostragem dos colaboradores

Fonte: Adaptado pelo autor do SESI (2008 p. 23)

Relatório da Gestão (RG)

Questionário a ser preenchido pela direção da empresa com informações sobre o perfil da empresa, indicadores sociais, descrição das práticas de gestão e a atribuição de nota aos itens integrantes dos critérios de avaliação do PSQT.

a) MODALIDADE GERAL:

- Anexo L – Micro e pequena empresa.
- Anexo M – Média e grande empresa.

b) MODALIDADE ESPECIAL:

- Anexo N – Micro e pequena empresa.
- Anexo O – Média e grande empresa.

A clareza e objetividade nas informações registradas contribuirão para o melhor entendimento sobre a empresa e para a divulgação de suas boas práticas e fatores que diferenciam a gestão da empresa.

O Relatório da Gestão apresenta os mesmos critérios e itens de avaliação do questionário dos colaboradores e do relatório da visita técnica à empresa.

Para cada critério de avaliação do Prêmio (sistema de gestão de pessoas, educação e desenvolvimento, qualidade de vida e desenvolvimento socioambiental) deverão ser descritas as principais práticas da empresa, observando as seguintes orientações:

Perfil da empresa – a empresa deverá apresentar de forma concisa e objetiva o resumo das suas principais atividades, produtos e serviços, principais clientes, ano de criação, número de unidades. O perfil I tem como objetivo conhecer melhor a empresa, o que faz e o que é importante e pertinente para ela.

Critérios de avaliação – descrever as principais ações relacionadas a cada item de avaliação no questionário: nome da ação, responsáveis, objetivos, metodologia, etapa em que se encontra o número de beneficiários, resultados alcançados, benefícios gerados, lições aprendidas, recomendações para a replicação da prática.

Uma vez cumprida a etapa de avaliação interna da empresa – avaliação da empresa pelos colaboradores e efetuada a transferência eletrônica de dados ao SESI do Relatório da Gestão (RG) da empresa, será iniciada a etapa de avaliação externa com a visita técnica à empresa.

Visita Técnica à Empresa

A visita técnica às empresas participantes será realizada por consultores externos com o acompanhamento do SESI.

A avaliação da visita técnica contempla os mesmos itens de avaliação considerados no Questionário dos Colaboradores e no Relatório da Gestão da empresa.

O objetivo principal da visita é confirmar e obter evidências das informações incluídas no Relatório da Gestão, esclarecer dúvidas e obter uma visão geral, no próprio local da empresa, que a simples leitura do Relatório não pode oferecer.

Relatório de Avaliação

Ao final do processo, a empresa receberá um Relatório de Avaliação da visita técnica (RA) com os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, nos critérios avaliados pelo Prêmio.

Comissões Julgadoras

As Comissões Julgadoras Estaduais, Regional e Nacional são compostas por profissionais de instituições públicas e privadas com experiência e reconhecida competência nas áreas de avaliação do Prêmio.

Não poderão fazer parte da Comissão Julgadora aqueles que estejam prestando consultoria ou trabalho semelhante a qualquer empresa participante, ou que tenham prestado tais serviços nos últimos dois anos.

Todos os membros da Comissão Julgadora serão devidamente capacitados sobre a metodologia e critérios de avaliação adotados pelo Prêmio, de forma a assegurar o entendimento, a coerência e a imparcialidade do processo.

3. METODOLOGIA

3.1. TIPO DE PESQUISA

Neste trabalho utilizou-se uma pesquisa descritiva e exploratória, uma vez que pretende tornar algo inteligível justificando-lhe os motivos. Segundo Cervo e Bervian (1996, p. 49) a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.

Marconi; Lakatos (1999, p. 86), diz que “pesquisas descritivas consistem em investigações de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave”.

O referido trabalho configura também um estudo de caso, por abranger um fenômeno em particular, ou seja, volta-se para o PSQT – 2008, logo, torna-se pertinente definir o que vem a ser um estudo de caso.

Conforme Cervo e Bervian (1996) o estudo de caso “é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida”

O estudo de caso se trata de métodos referente ao presente e não ao passado, ou seja, para o estudo, o pesquisador tem que trabalhar com evidências, onde essas evidências poderão ser quantitativas ou qualitativas.

Conforme Roesch; Sylvia (1999) o estudo de caso não é um método, mas a escolha de um objeto a ser estudado. O estudo de caso pode ser único ou múltiplo e a unidade de análise pode ser um ou mais indivíduo.

3.2. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

O universo inicial da pesquisa constava de treze avaliadores, porém por indisponibilidades dos mesmos, só foi possível desenvolver a pesquisa com onze avaliadores.

Para Marconi; Lakatos (1999, p. 43), “universo ou população é o conjunto dos seres animados ou inanimados que apresentem pelo menos uma característica em comum. Sendo N o número total de elementos do universo da população”.

3.3. TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Marconi; Lakatos (1999, p. 165), ressaltam que coleta de dados é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta de dados previstos”.

Neste trabalho a coleta de dados se deu através da aplicação de questionários composto de perguntas abertas, bem como através de pesquisa documental.

O questionário é uma forma prática e objetiva de se realizar uma pesquisa, tendo uma facilidade maior de obtenção de dados para a concretização do estudo. Tendo em vista que podemos coletar um maior número de informações do entrevistado. E importante ressaltar que todo questionário deve ter uma extensão e um escopo limitado, onde todo o dado incluído no questionário deverá partir de uma hipótese.

De acordo com Oliveira (1998 p. 166),

A elaboração do questionário deve envolver também a experiência do pesquisador. Torna-se imprescindível fazer uma relação das possíveis causas que envolvem o problema da pesquisa. É importante solicitar ao orientador que faça uma revisão nas questões.

O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Portanto requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano de pesquisa.

A pesquisa documental se dá através da análise de documentos a fim de se detectar desvios, realizar comparações, e sugerir ações de correção. Para Cervo e Bervian (1996, p. 50) na pesquisa documental “são investigados documentos a fim de

se poder descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e outras características”.

Conforme Marconi; Lakatos (1999, p. 64) “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”.

3.4. PLANO DE COLETA DE DADOS

Após coletar os dados através dos questionários respondidos pelos avaliadores do PSQT, agrupou-se as facilidades e dificuldades de forma a facilitar a análise dos dados.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao abordar questões relacionadas ao perfil dos avaliadores, constatou-se uma heterogeneidade nas áreas de formação. Existindo quatro avaliadores com formação em administração. Os outros cinco distribuem-se entre as áreas de: Ciências Sociais, Serviço Social, Farmácia Hospitalar, Engenharia com Habilitação Civil e Elétrica e Licenciatura plena em Letras (Alemão e Português).

Em se tratando de titulação, apenas 01 dos 10 avaliadores não a possui. Os demais avaliadores possuem titulação, conforme tabela abaixo:

Avaliador 1	Administrador de Empresas	- Especialista em qualidade com base nos Critério de Excelência da FNQ; - MBA – Gestão Estratégica de Pessoas – FARN; - Mestranda em Engenharia da Produção – UFRN.
Avaliador 2	Farmacêutico Hospitalar	Farmácia Hospitalar e Epidemiologia Hospitalar.
Avaliador 3	Licenciatura plena em Letras – Alemão e Português	Pós-graduação em Gestão da Qualidade
Avaliador 4	Serviço Social	Especialização em Serviço Social e Políticas Sociais e Pós-Graduação em RH.
Avaliador 5	Administrador de Empresas	NÃO TEM
Avaliador 6	Administração pela UFRN	Mestre em Administração de RH.
Avaliador 7	Engenheiro, Habilitado em Civil e Elétrica	Pós-graduação em Distribuição de Eletricidade, Engenharia de Segurança no Trabalho, Gestão da Qualidade, Psicopedagogia, Licenciamento Ambiental (em andamento), Mestre em Engenharia da Produção pela UFRN.
Avaliador 8	Ciências Sociais	Mestre em Administração e Especialista em Gestão da Qualidade.
Avaliador 9	Administrador de Empresas	Doutorado em Educação e Pós-Doutorado em Gestão Social.
Avaliador 10	Administrador de Empresas	Mestre em Administração.
Avaliador 11	Engenheira Civil	Especialista em segurança do trabalho

Quadro 3 - Titulação dos Avaliadores
Fonte: o próprio autor.

Em relação à experiência profissional observou-se atuações bastante diversificadas, conforme tabela abaixo:

Avaliador 1	Atuo nas áreas de planejamento e qualidade na ECT/RN, sendo responsável pelo planejamento estratégico e seu desdobramento na ECT/RN. Atuo como professora de cursos de graduação nas disciplinas de Gestão Estratégica, Diagnóstico Organizacional e Administração da Produção. Presto consultorias em programas de qualidade, gestão de processos e planejamento estratégico. Atuo como examinadora nos prêmios de qualidade: SEBRAE, PNQ e Correios.
Avaliador 2	Examinador do Prêmio SEBRAE; Examinador do Prêmio PQGF (Governo Federal).
Avaliador 3	Proquinor LTDA – Gestora de Qualidade Novatec Construções Empreendimentos LTDA – Gestora de Qualidade I.M. comércio e Terraplenagem LTDA - Gestora de Qualidade
Avaliador 4	Correios e Telégrafos (Supervisora do Ambulatório; Coordenadora de Relações Sindicais e Chefe da Seção de Qualidade).
Avaliador 5	Não respondeu
Avaliador 6	12 anos de experiência como professor universitário; 09 anos de experiência como consultor de empresas, palestrante e instrutor de treinamentos.
Avaliador 7	Professor do CEFET, Engenheiro da COELBA, Engenheiro do Correios e Telégrafos, Diretor da Marccary Engenharia LTDA, Consultor do SEBRAE, Engenheiro de Segurança no Trabalho da Alcalis do Nordeste, Consultor e Auditor de Certificação ISO 9001:2000, ISO 14001. OHSAS 18001 e PBQP-h da TUV Rheinland do Brasil.
Avaliador 8	Gerente de Negócios da Perceptum Assessoria, 2006 até a data atual; Assessora de Gestão da Unimed Natal -1999-2004; Secretária da Gerência, Banespa, 1978-1996.
Avaliador 9	Trabalho em ensino, pesquisa e extensão em temas da Gestão Social (trabalho voluntário, RSC, Terceiro Setor e Economia Solidária)
Avaliador 10	Atuo há 30 anos como docente do ensino superior, lecionando no curso de graduação em Administração e em Cursos de Especialização, como Especialização em Gestão de Pessoas e Especialização em Gestão Pública. Atuo como examinadora do PQGF - Prêmio Nacional da Gestão Pública, há nove ciclos e também como instrutora da Banca Examinadora do referido ciclo. Também atuei, em dois ciclos, como avaliadora do Prêmio SEBRAE de Qualidade. Minha área de interesse no campo da Administração é a Gestão da Qualidade e Gestão de Pessoas por Competências, onde oriento monografias, tanto da graduação como da especialização.
Avaliador 11	Engenheira Civil em obras de Edificações / Auditora de certificação pelo BVQI /Consultora e Auditora da APRIMOR consultoria nas normas ISO 9001(qualidade), ISO 14001(meio ambiente), SA 8000 (Responsabilidade Social) e OHSAS 18001(segurança e saúde ocupacional).

Quadro 4 - Experiências Profissionais dos Avaliadores.
Fonte: Pesquisa direta.

Em se tratando de experiências profissionais, percebe-se um equilíbrio no que diz respeito às áreas de atuação, notando-se uma tendência nas áreas de consultoria empresarial, abordando as áreas de qualidade, planejamento estratégico, gestão de processos e gestão da qualidade.

Detectou-se ainda que a maioria dos avaliadores possuem experiência em outros prêmios de instituições de credibilidade como: SEBRAE, PQGF, PNQ e Correios, sejam como avaliadores, examinadores ou até como membro de bancas examinadoras.

Percebe-se ainda uma forte tendência na atuação como docentes de cursos superiores, tendo cinco avaliadores nessa condição.

Apesar de alguns avaliadores não possuírem formação compatível com as áreas que o PSQT abrange, nota-se uma vasta experiência profissional nas áreas analisadas durante o processo de avaliação do prêmio.

Em relação à participação no PSQT, abordou-se no questionário aplicado:

- a) Quantas edições do PSQT já participou?
- b) Quantas empresas já avaliou?
- c) Como ingressou no PSQT?

Obtendo-se os seguintes resultados:

- a) Cinco dos avaliadores participam do PSQT desde a 11ª edição (2006);
- b) Dois participam desde 2007;
- c) Os outros quatro avaliadores estão participando pela primeira vez.

Em relação ao número de empresas avaliadas (por categoria), em 2008, obteve-se o seguinte resultado:

AVALIADOR	NÚMERO DE EMPRESAS
1	7
2	12
3	10
4	11
5	9
6	39
7	13
8	6
9	10
10	28
11	2

No que se refere a forma como ingressaram no PSQT tem-se:

- Três avaliadores ingressaram no prêmio por intermédio da FNQ;
- Três avaliadores ingressaram a convite da coordenação do prêmio;
- Quatro avaliadores ingressaram no prêmio pela indicação de um avaliador que possui uma empresa de consultoria;
- Um avaliador não informou como ingressou no prêmio.

Ao abordar questões relacionadas ao processo de avaliação do PSQT, têm-se como **DIFICULDADES e FACILIDADES:**

REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

FACILIDADES	DIFICULDADES
Boa receptividade ao prêmio e colaborativos.	Pouco conhecimento dos entrevistados sobre temas da qualidade e compreensão dos requisitos do prêmio.
O acompanhamento pelo pessoal do Sesi e o deslocamento providenciado pela coordenação	A maior dificuldade está no dimensionamento do tempo de avaliação, já que, muitas vezes, não conhecemos a empresa avaliada. Muitas vezes, o tempo estimado torna-se insuficiente dependendo do tamanho da empresa.
Boa recepção por parte da maioria dos gestores das empresas envolvidas.	Despreparo da maioria das pessoas que nos recebe, bem como em diversos casos falta informações prévias da empresa antes da visita. Por diversas vezes, não conseguimos receber as informações da empresa

	previamente, daí não há condições de fazer um planejamento da visita.
Não respondeu	Não ocorreram.
Não respondeu	Não ocorreram.
Manual do avaliador	Horário, transporte
Agendamento eficiente junto às indústrias. SESI designou funcionários para acompanhar os consultores.	Atrasos devido a dificuldades com transporte aos locais de avaliação.
Bom relacionamento com os observadores do SESI.	-Minha disponibilidade estava reduzida. -Numa das empresas visitadas, não consegui coletar os dados necessários, pois não houve permissão para conhecermos a área de produção, nem entrevistarmos os empregados. A pessoa que nos atendeu não conhecia bem a empresa e a avaliação foi prejudicada em função disso. É importante, por ocasião da inscrição, reforçar o papel do avaliador e as suas necessidades durante a visita técnica. Em outra empresa, houve necessidade de reagendamento da visita, pois o responsável pelo acompanhamento não se encontrava presente no dia previamente marcado, porém, por motivos alheios à sua vontade e não havia um substituto. Este tipo de acontecimento pode gerar problemas tanto para a equipe do SESI quanto para os avaliadores. -Necessidade de programação das visitas com maior antecedência, para acesso ao relatório da empresa em tempo hábil, pois, às vezes, só recebemos quando estamos no caminho para a visita.
Acompanhamento de funcionário do SESI.	Visitas agendadas em cima da hora. Relatório de gestão da empresa não disponível para conhecimento em tempo hábil. Atraso da visita por problemas de locomoção.
Não respondeu.	Falta de conscientização de alguns empresários a respeito da importância do resultado do prêmio para sua gestão. Alguns alegam que dispõem de pouco tempo para a entrevista, delegando a atividade a pessoas que não estão preparadas para fornecer as respostas devidas. Outro aspecto diz respeito às evidências que precisam ser mostradas no ato da visita. A grande maioria das empresas visitadas não tem o hábito de documentar e sistematizar as informações e os documentos que são necessários.
Disponibilidade de veículo com motorista.	Falta da pessoa designada da organização para receber a avaliação.

Quadro 5 – Visita Técnica
Fonte: Pesquisa direta

Como ponto positivo destaca-se o acompanhamento dos técnicos do SESI, bem como a receptividade por parte da empresa visitada.

O agendamento da visita técnica de última hora é colocado pelos avaliadores como dificuldade.

É bem visível a falta de conhecimento das pessoas que recebem e acompanham a visita técnica, ocasionando atraso na conclusão da visita, sendo visto como dificuldade pelos avaliadores. Na maioria das vezes são pessoas despreparadas, que desconhecem a importância do prêmio para a empresa.

Outra dificuldade abordada é a demora na entrega dos relatórios de gestão e dos colaboradores, que são fundamentais, para que avaliadores tenham um conhecimento prévio da empresa visitada.

Apresentam-se ainda como dificuldade as questões de transportes e horários (atrasos).

GESTÃO DE PESSOAS

FACILIDADES	DIFICULDADES
Início de um interesse em mudar a cultura da empresa para uma administração moderna.	Cultura arraigada de uma gestão centralizada sem acompanhamento dos resultados ou estímulo aos colaboradores.
Por ser avaliadora há 3 ciclos, eu já conhecia o questionário e não senti dificuldades. Tenho atuação na área de gestão de pessoas na empresa em que atuo.	Seria bom se o treinamento para os avaliadores tivesse envolvido a área de gestão de pessoas para esclarecer o que é adotado pela empresa e o que de fato deveria ser.
Transparência nas informações disponibilizadas pelos gestores.	Falta de sistematização das ações na maioria das organizações Falta de registro das ações
Não respondeu.	Não respondeu.
Não respondeu.	No geral, o questionário deve ser revisto em alguns pontos, especialmente quando busca captar, como RSC, ações esporádicas de baixo significado para a empresa, para o empregado e para a comunidade.
Manual do avaliador	Acesso aos terceirizados
Manual detalha o conteúdo de cada questão.	Questões que não se aplicam à realidade de algumas empresas. Assuntos repetidos em mais de uma questão. Subjetividade na atribuição de notas, devido ao sistema de pontuação ser confuso
Conhecimento pessoal sobre a dimensão.	Falta de preparo prévio para a visita por parte das empresas, especialmente na

		apresentação de evidências, o que acaba tornando a visita mais demorada; Pessoa indicada para acompanhar (na empresa) sem conhecimento sobre a finalidade da visita; sobre o relatório da empresa; sobre as necessidades do avaliador; sobre informações referentes à empresa ou sem permissão para facilitar o nosso acesso.
Questões pertinentes.		Não houve.
Não respondeu.		A principal dificuldade refere-se à avaliação do relacionamento da chefia com os colaboradores. Se a empresa tem alguma pesquisa de clima organizacional, fica mais fácil. Mas, como a grande maioria não a possui, fica difícil avaliar se este relacionamento é bom, ou não, com base apenas na observação de algumas horas ou no depoimento de algum funcionário.
Por trabalhar com normas de gestão ISO 9001, ISO 14001, SA 8000 e OHSAS 18001, tenho facilidade pois a disseminação de resultados, envolvimento de funcionários e comprometimento da direção são itens exigidos nestas normas.		Nenhuma.

Quadro 6 – Facilidade e Dificuldades na área de Gestão de Pessoas.
Fonte: Pesquisa direta

Nesta questão apresenta um alto índice de avaliadores que não responderam (cerca de 30 %). Destacando-se como facilidade o conhecimento que possuem em relação à área abordada.

Apresenta-se como dificuldade a falta de evidências por parte das empresas, dificultando a avaliação do relacionamento entre os gestores e os colaboradores.

Outro ponto abordado como dificuldade é a falta de um treinamento na área de gestão de pessoas para os avaliadores.

Coloca-se ainda como dificuldade questões repetitivas (com mesmo sentido) existentes nos relatórios, bem como questões que não se aplicam à realidade de algumas empresas.

EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

FACILIDADES	DIFICULDADES
Iniciativas em prol da melhoria do grau de formação e capacitação	Baixa adesão dos interessados (colaboradores).
O mesmo que a resposta anterior.	Não tive dificuldades.
Transparência nas informações disponibilizadas pelos gestores.	Falta de sistematização das ações na maioria das organizações. Falta de registro das ações.
Não respondeu.	Não respondeu.
Não respondeu	No geral, o questionário deve ser revisto em alguns pontos, especialmente quando busca captar, como RSC, ações esporádicas de baixo significado para a empresa, para o empregado e para a comunidade.
Manual do avaliador	Não respondeu
Manual detalha o conteúdo de cada questão.	Questões que não se aplicam à realidade de algumas empresas. Assuntos repetidos em mais de uma questão. Subjetividade na atribuição de notas, devido ao sistema de pontuação ser confuso.
Conhecimento pessoal sobre a dimensão.	Falta de preparo prévio para a visita por parte das empresas, especialmente na apresentação de evidências, o que acaba tomando a visita mais demorada; Pessoa indicada para acompanhar (na empresa) sem conhecimento sobre a finalidade da visita; sobre o relatório da empresa; sobre as necessidades do avaliador; sobre informações referentes à empresa ou sem permissão para facilitar o nosso acesso.
Questões bem entendidas.	Falta de evidências de documentação por parte das empresas.
Este é um tópico relativamente fácil de avaliar, pois trata de questões bem objetivas, como a oferta de treinamento e de oportunidades para elevação do nível de escolaridade.	Não respondeu
Por trabalhar com consultoria com normas de gestão, as atividades de melhoria de competência fazem parte da minha rotina, principalmente com uso de indicadores associados.	Nenhuma.

Quadro 7 – Facilidades e Dificuldades na área de Educação e Desenvolvimento.
Fonte: Pesquisa direta

Na área de educação e desenvolvimento apresenta-se como facilidade o conhecimento possuído pelos avaliadores.

Em relação às dificuldades, destaca-se a falta de documentos que evidencie as ações realizadas pela empresa, bem como a baixa adesão por parte dos funcionários.

Outro ponto abordado como dificuldade trata-se de questões repetitivas, tratando do mesmo assunto.

QUALIDADE DE VIDA

FACILIDADES	DIFICULDADES
Vêem a importância.	Cultura de benefícios se restringe muitas vezes ao trivial e ao que demanda a lei.
O treinamento referente à segurança no trabalho facilitou a busca das evidências necessárias.	Não teve dificuldades
Transparência nas informações disponibilizadas pelos gestores.	Falta de sistematização das ações na maioria das organizações Falta de registro das ações.
Não respondeu.	Não respondeu.
Não respondeu.	No geral, o questionário deve ser revisto em alguns pontos, especialmente quando busca captar, como RSC, ações esporádicas de baixo significado para a empresa, para o empregado e para a comunidade.
Manual do avaliador	Acesso a família do colaborador
Manual detalha o conteúdo de cada questão	Questões que não se aplicam à realidade de algumas empresas. Assuntos repetidos em mais de uma questão. Subjetividade na atribuição de notas, devido ao sistema de pontuação ser confuso
Conhecimento pessoal sobre a dimensão.	Falta de preparo prévio para a visita por parte das empresas, especialmente na apresentação de evidências, o que acaba tornando a visita mais demorada; Pessoa indicada para acompanhar (na empresa) sem conhecimento sobre a finalidade da visita; sobre o Relatório da Empresa; sobre as necessidades do avaliador; sobre informações referentes à empresa ou sem permissão para facilitar o nosso acesso.
Questões entendidas	Não apresentação de documentos referentes ao acompanhamento do PCMSO e PPRA.
Não respondeu.	As dificuldades neste tópico estão relacionadas à realização de horas extras e as questões mais especializadas de saúde e

	segurança no trabalho, que envolve conhecimento aprofundado da legislação, que é muito ampla.
Por ser especialista na área de segurança e saúde ocupacional, tenho afinidade com este tema, incentivando ações de participação dos funcionários.	Nenhuma.

Quadro 8 – Facilidades e Dificuldades na área de Qualidade de Vida.
Fonte: Pesquisa direta

Na área de qualidade de vida, alguns avaliadores destacam como facilidades o conhecimento que possuem acerca da área abordada. Outro ponto destacado foi o treinamento oferecido pelo Sesi na área de segurança no trabalho.

Observa-se ainda que o manual do avaliador é colocado como facilidade, por fornecer informações importantes e ser de fácil entendimento.

Em relação às dificuldades, apresenta-se a falta de conhecimento por parte dos avaliadores, no que se refere à legislação trabalhista.

Outra dificuldade apontada é o acesso as famílias dos colaboradores.

Tem-se ainda como dificuldade assuntos repetidos em mais de uma questão.

DESENVOLVIMENTO SÓCIO-AMBIENTAL

FACILIDADES	DIFICULDADES
Líderes entendem a importância	Poucas iniciativas e quando existe não há continuidade.
Não respondeu	Falta de treinamento (pelo PSQT) no que diz respeito à legislação ambiental para termos base para as avaliações
Transparência nas informações disponibilizadas pelos gestores.	Falta de sistematização das ações na maioria das organizações Falta de registro das ações.
Não respondeu	Não respondeu
Não respondeu	No geral, o questionário deve ser revisto em alguns pontos, especialmente quando busca captar, como RSC, ações esporádicas de baixo significado para a empresa, para o empregado e para a comunidade.
Manual do avaliador	Acesso as instituições envolvidas
Manual detalha o conteúdo de cada questão	Questões que não se aplicam à realidade de algumas empresas. Assuntos repetidos em mais de uma questão. Subjetividade na atribuição de notas, devido ao sistema de pontuação ser confuso.
Interesse sobre as questões ligadas a essa	Falta de preparo prévio para a visita por parte

dimensão.		das empresas, especialmente na apresentação de evidências, o que acaba tornando a visita mais demorada; Pessoa indicada para acompanhar (na empresa) sem conhecimento sobre a finalidade da visita; sobre o Relatório da Empresa; sobre as necessidades do avaliador; sobre informações referentes à empresa ou sem permissão para facilitar o nosso acesso.
Não há facilidades, pois o entendimento é restrito. Necessita de reestruturação.		Pouco entendimento e pouca pontuação nesse quesito. Questão 18 necessita de ser reestruturada para direcionar o entendimento de Responsabilidade Social para o conceito de sustentabilidade econômica, social e ambiental. Não focar a filantropia.
Não respondeu.		A maior dificuldade refere-se aos aspectos legais da legislação ambiental específica para cada ramo de atividade.
Por Trabalhar com a SA 8000 e a NBR ISO 14001, tenho facilidade em interpretar os requisitos deste item e sugerir ações de melhorias direcionadas.		Nenhuma.

Quadro 9 – Facilidades e Dificuldades na área de Desenvolvimento Socioambiental.
Fonte: Pesquisa direta.

Nessa área, nota-se um índice elevado de avaliadores que não responderam a questão.

Coloca-se que a transparência nas informações passadas pelos gestores facilita o processo de avaliação.

Outra facilidade abordada foi o manual do avaliador disponibilizado pelo SESI.

No que se refere a dificuldades apresenta-se a falta de treinamento (pelo SESI) no que diz respeito à legislação ambiental, sendo colocado como fundamental para o processo de avaliação.

Outra dificuldade abordada é a falta de clareza nas questões apresentadas.

TREINAMENTO RECEBIDO

Os avaliadores em sua maioria afirmam não ter recebido treinamento. Tendo sido oferecido pelo SESI uma palestra sobre saúde e segurança no trabalho, que auxiliou no esclarecimento de questões relacionadas à área abordada. Relata-se terem acontecido algumas videoconferências, onde poucos avaliadores compareceram. Abaixo, têm-se os relatos:

Avaliador 1.

Descreve como “objetivo e pouco tempo”.

Avaliador 2.

“A palestra sobre segurança no trabalho foi esclarecedora.

O treinamento foi limitado a vídeo conferência, com a presença de poucos avaliadores e à palestra de segurança no trabalho. Seria melhor se este fosse direcionado a todas as áreas avaliadas pelo PSQT, como meio ambiente, responsabilidade social, etc”.

Avaliador 3.

“Não houve treinamento. Sinto-me totalmente capacitada como avaliadora porque participo anualmente do treinamento da FNQ e atuo como examinadora do PNQ”.

Avaliador 4.

Não respondeu.

Avaliador 5.

Não recebi.

Avaliador 6.

Não aplicável

Avaliador 7.

“O treinamento se resumiu ao repasse do manual para que o consultor fizesse uma leitura. A coordenação se dispôs a esclarecer eventuais dúvidas. Não houve treinamento formal”.

Avaliador 8.

“Foi realizada uma reunião de esclarecimento sobre as questões de segurança do trabalho. Aprendizado realizado através de observação da entrevista de outra colega e pesquisa em relatórios anteriores. Falta um treinamento específico para maiores esclarecimentos. Sugerimos capacitar os auditores do Prêmio, para efetuarem avaliação na mesma linguagem e nos mesmos direcionamentos organizacionais.”

Avaliador 9.

“O treinamento recebido foi mais informativo; poderia ter alguma seção onde fosse possível a troca de informações entre os avaliadores, bem como orientações mais específicas a respeito das pontuações e dos comentários a serem feitos”.

Avaliador 10.

Não respondeu.

Avaliador 11.

Não participei.

APOIO DA COORDENAÇÃO DO PSQT

Em relação ao apoio prestado pela coordenação do PSQT, tem-se:

FACILIDADES	DIFICULDADES
Acesso às pessoas da Coordenação. Somos sempre bem atendidos.	Valorização do examinador; Agenda feita às pressas (falta de planejamento); Dificuldade em aceitar sugestões dos examinadores.
Não respondeu	Não respondeu

Excelente	Não se aplica.
Não respondeu	A coordenação atua de forma a facilitar o acesso dos avaliadores às empresas, porém, aconteceu de a visita técnica estar marcada para um determinado dia e, ao chegarmos à empresa, o responsável pelo acompanhamento estar de férias e a visita de técnica precisar ser adiada, o que causa transtornos para todos. A coordenação deveria atuar de forma mais firme na marcação das datas, confirmação destas e do compromisso das empresas em receberem o avaliador.
Não respondeu	
Muito bom. Fui atendido prontamente sempre que necessitei.	Não se aplica.
Coordenação altamente disponível e disposta a ajudar, dando total apoio ao trabalho do consultor.	Não se aplica.
Tudo ok	Não se aplica.
Neste tópico, não consigo relatar dificuldades, pois a coordenação sempre se mostrou atuante e disponível para sanar os imprevistos que acontecem;	Não se aplica.
Não respondeu.	Não respondeu.
Não respondeu.	Não respondeu.

Quadro 10 – Facilidades e Dificuldades - Coordenação do PSQT.

Fonte: Pesquisa direta.

QUANTO AO MATERIAL IMPRESSO

Os avaliadores em sua maioria classificam o material impresso como sendo de boa qualidade, fácil entendimento, fácil preenchimento, bom detalhamento e em quantidade suficiente, atendendo suas necessidades, conforme apresentando abaixo:

FACILIDADES	DIFICULDADES
• O material torna-se um guia para as avaliações. • Disponibilidade quando a coordenação cadastra no sistema. • Excelente qualidade. • Muito bom. • Entendimento fácil. • Quando esta no ar o acesso é fácil. • Sem comentários.	• Retardo para impressão dos relatórios. • Não tive dificuldades no uso do material por estar familiarizada a ele. • Por diversas vezes só conseguimos o material no momento da visita. • Nenhuma dificuldade a ser relatada. • Uma das duas empresas avaliadas não havia enviado o relatório para o estudo prévio.

QUANTO AO SISTEMA ELETRÔNICO

Alguns avaliadores classificam o sistema eletrônico como sendo bom, outros o definem como complicado. Abaixo segue alguns depoimentos:

“Não tive dificuldades no acesso.”

“O único problema aconteceu no início do uso do sistema, quando este não salvava as respostas. Depois o problema foi solucionado e correu tudo bem.”

“A dificuldade está em termos que elaborar dois relatórios, o ideal é que tudo ficasse registrado em um relatório apenas e que o próprio sistema separasse o que deve ser visto pela empresa.”

“Relatórios de avaliação, que apareciam “truncados”, com risco de comprometer a fidedignidade das informações prestadas pelo avaliador.”

“Bom, considerando os diversos sistemas de avaliação que já utilizei e utilizo.”

“Acho o sistema pouco eficaz e complicado para se trabalhar, fica muito tempo em manutenção ou fora do ar”.

“Em períodos de maior fluxo de acessos o sistema ficou extremamente lento, chegando a travar e sair do ar em algumas ocasiões.”

“Necessita ser mais fácil de usar. Alguns links e atalhos só são compreendidos após orientação.”

“Há dificuldade no preenchimento on-line, (muitas vezes cai a conexão e o trabalho que não tinha sido salvo é perdido), necessitando produzir o material em word para copiar para o sistema.(ficando assim, com fonte diferente).”

“Quase sempre ok.”

“Quando esta no ar o acesso é fácil”.

“Há perda de dados. Temos que gravar em outro arquivo, de modo a evitar a perda total das informações.”

“Com problemas. Agora em 2008 tive que enviar várias vezes o relatório de avaliação e as notas, uma vez que não estavam sendo visualizados pela coordenação.”

QUANTO AO MATERIAL IMPRESSO

Os avaliadores em sua maioria classificam o material impresso como sendo de boa qualidade, fácil entendimento, fácil preenchimento, bom detalhamento e em quantidade suficiente.

SUGESTÕES

Na questão que se referia a sugestões, os avaliadores exploraram muito, o que contribuirá para as recomendações ao final do trabalho, conforme exposto abaixo:

- Treinar os consultores, a fim de estabelecer um padrão de avaliação;
- Tornar o sistema informatizado mais fácil de ser usado, proporcionando um menor gasto de tempo para inserir as avaliações;
- Ampliar a carga horária do treinamento aos auditores do prêmio;
- Investir na capacitação dos empresários esclarecendo sobre os requisitos do prêmio;

- Aperfeiçoar o sistema de emissão de relatórios e permitir que o mesmo disponibilize revisão ortográfica quando da digitação dos relatórios;
- Fazer um treinamento dos Critérios da FNQ relacionados ao prêmio SESI para todos os examinadores a fim de alinhar os conhecimentos;
- Disponibilizar as informações com, pelo menos, 2 (dois) dias de antecedência à visita;
- Fazer treinamentos com os gestores da empresa ou responsável pelo prêmio, para que o mesmo possa aproveitar melhor os benefícios do prêmio, entender os critérios e melhorar a sua gestão;
- Ajustar o sistema eletrônico para facilitar a inserção dos dados obtidos nas avaliações, e assim ficar mais fácil a elaboração dos relatórios;
- Promover reuniões obrigatórias de integração e capacitação dos avaliadores;
- Realizar a entrega do Relatório de Avaliação com o acompanhamento do avaliador e com as explicações sobre os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, para a efetivação do processo educativo;
- Estabelecer pontuação para as empresas que adotaram as recomendações anteriores do relatório de avaliação e que promoveram as melhorias sugeridas;
- O plano de visitas deve ser disponibilizado para os avaliadores com antecedência;
- Solicitar a liberação dos avaliadores às empresas com maior antecedência;

- Realizar encontros com especialistas em todos os aspectos avaliados antes das visitas, ressaltando pontos a serem observados, para nivelar mais os avaliadores;
- No caso de grandes empresas, é possível que o tempo disponibilizado (8 horas) não seja suficiente. Nesse caso, visando assegurar a qualidade da avaliação, é importante analisar previamente as características da empresa e o perfil do avaliador, para dimensionar o tempo;
- Melhorias no sistema, para evitar problemas com os Relatórios;
- Apresentar, na reunião inicial, um exemplo de Relatório de Visita Técnica e de Relatório de Avaliação, considerados pelo SESI como ideais, para melhor nortear os avaliadores (sem identificar a empresa, nem o avaliador);
- Dar feed-back para os avaliadores, ao final do processo, visando aperfeiçoar o desempenho dos mesmos.

CONCLUCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho em conformidade com o seu objetivo possibilitou uma avaliação do PSQT 2008, na visão dos avaliadores. Permitindo identificar os pontos positivos do processo de avaliação, bem como as principais dificuldades.

Baseado nessas dificuldades recomenda-se algumas ações de melhorias a fim saná-las, conforme elencadas abaixo:

O PSQT considera como base para a formulação dos seus Critérios de Avaliação os Fundamentos da Excelência em que se baseia o Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), porém não é pré-requisito ter o curso da FNQ para ser avaliador do PSQT, dar-se a preferência aos que tem. No entanto apenas um avaliador o tem. As lacunas detectadas nos relatórios de avaliação podem ser atribuídas a este fato. Recomenda-se ao SESI viabilizar uma capacitação junto a FNQ abordando os fundamentos do modelo de excelência do MEG. Em seguida realizar uma capacitação abordando as áreas que o prêmio engloba para com isso garantir a padronização das informações.

Diante das colocações dos avaliadores, bem como após uma análise detalhada dos questionários utilizados no processo de avaliação, nota-se questões ambíguas, ou seja, questões repetitivas. No entanto faz-se necessário uma revisão nessas questões a fim melhor colocá-las.

Mobilizar os empresários a fim de conscientizá-los da importância do prêmio para a empresa, através de exemplos de empresas do estado vencedoras.

Outra questão pertinente diz respeito ao feedback, que é de extrema importância para que os avaliadores tenham conhecimento da qualidade dos seus trabalhos. É preciso que o SESI informe se o relatório de avaliação produzido a partir de visita técnica atende ou não as necessidades da empresa. Recomenda-se ainda, elaborar modelos de relatórios “padrão” considerando todas as modalidades de empresas e apresentar no momento da capacitação (recomendada acima), para apresentar aos avaliadores e assim garantir a qualidade desses relatórios.

Quanto aos prazos é necessária maior rigidez, de forma a garantir que os relatórios de gestão cheguem ao SESI á tempo de serem encaminhados aos avaliadores. Outra questão relacionada a prazo diz respeito ao tempo determinado para

que os avaliadores encaminhem os relatórios de avaliação ao SESI. Alguns avaliadores demoram muito chegando a acumular relatórios e em consequência o comprometimento da qualidade desses relatórios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBIERI. **Gestão Ambiental Empresarial: Conceito, Modelos e Instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2005

BOOG, Gustavo G. **Treinamento e desenvolvimento** (Coord.). Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1981.

CERVO, A.L; BERVIAN, P.A. **Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Makron, 1996

CONTE, Antônio Lázaro. Qualidade de Vida no Trabalho, **Revista Faebusiness**, n. 7, Santa Catarina. Disponível em <http://www.metri.arq.br/saiba_mais/qualidade_vida.pdf>, acesso em 02 nov 2008, às 15:33 h.

CHIAVENATO Idalberto. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

CHIAVENATO Idalberto. **Recursos Humanos**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998

DIAS, Reinaldo. **Marketing ambiental: ética, responsabilidade social e competitividade nos negócios**. São Paulo: Atlas, 2007.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**, Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n 2, abr./mai./jun. 1997.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de vida no trabalho (QVT): conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2008.

LOUETTE, Anne. (org) Gestão do Conhecimento: Compêndio para sustentabilidade: ferramentas de gestão de responsabilidade sociambiental. 2. Ed. São Paulo: Willis Harman House, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamento e Metodologia Científica. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de Pesquisa. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. Tratando de Metodologia Científica. São Paulo: Pioneira, 1998.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 1999.

SESI. Regulamento e manual. Brasília: SESI, 2008.

UNIETHOS. Oficina: metodologia de facilitação, relato e análise da aplicação dos indicadores ethos de responsabilidade social empresarial. São Paulo: SESI, 2008. Material didático para facilitação.

UNIETHOS. Oficina: SESI sobre responsabilidade social. São Paulo: SESI, 2008.
Material didático para facilitação.

APÊNDICE



FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE – FARN

Este questionário tem o objetivo de traçar o perfil dos Avaliadores do Premio SESI Qualidade no Trabalho/2008, bem como analisar o processo de avaliação, a fim de direcionar ações que venham a contribuir para um melhor desenvolvimento do prêmio em anos futuros.

I – Parte – Perfil

- 1) Qual a sua formação acadêmica?
- 2) Possui alguma titulação? Qual?
- 3) Cite suas experiências profissionais (três últimas).
- 4) Quantas edições do PSQT já participou? Quais?
- 5) Quantas empresas (por categoria) já avaliou?
- 6) Como ingressou no PSQT?

II – Parte – Processo de avaliação (2008)

1) REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA:

FACILIDADES	DIFICULDADES

2) DIMENSÕES (ÁREAS) DO PSQT:

- **Gestão de Pessoas**

FACILIDADES	DIFICULDADES

- **Educação e Desenvolvimento**

FACILIDADES	DIFICULDADES

- **Qualidade de Vida**

FACILIDADES	DIFICULDADES

- **Desenvolvimento Sócio-ambiental**

FACILIDADES	DIFICULDADES

3) TREINAMENTO RECEBIDO

FACILIDADES	DIFICULDADES

4) APOIO DA COORDENAÇÃO DO PSQT

5) Quanto ao Material impresso

FACILIDADES	DIFICULDADES

6) Quanto ao sistema eletrônico (relatório de visita e relatório de avaliação)

a) Facilidades de uso

b) Acesso

Sugestões:

ANEXOS

ANEXOS

Anexo A

INSCRIÇÃO DA EMPRESA – Ficha de Dados Gerais da Empresa

Nome da Empresa/ Razão Social:	
Nome Fantasia:	
Estabelecimento (matriz, filial, subsidiária, etc.)	
Pertence a Grupo Econômico? () Sim () Não	Identificação do Grupo Econômico
É Sociedade Controlada? () Sim () Não	Nome da Controladora
Nº de colaboradores – Unidade*	Nº de colaboradores - Brasil e Exterior
Ramo de Atividade	Categoria
CNPJ	Inscrição Estadual
Endereço Completo	Bairro
Cidade	Estado
Fax	Telefone
Principais Produtos e Serviços	
Coordenador do PSQT na Empresa	
E-mail do Coordenador	Telefone de Contato do Coordenador
Principal Executivo da Empresa	
Cargo ou Função do Principal Executivo da Empresa	
Telefone de Contato do Principal Executivo	E-mail do Executivo
Data da Inscrição – preenchimento automático pelo sistema eletrônico	Situação de Adimplência – preenchimento automático pelo sistema eletrônico
Data da Confirmação – preenchimento automático pelo sistema eletrônico	Responsável pela Confirmação - preenchimento automático pelo sistema eletrônico

* O número de colaboradores a ser declarado nos dados cadastrais da empresa deverá contemplar os colaboradores com os quais mantém vínculo empregatício.

A empresa é responsável pelos dados acima informados.

Anexo B

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES – Modalidade GERAL

Micro e Pequena Empresa

Prezado(a) colaborador(a)

Favor preencher o questionário abaixo com os seus dados pessoais e profissionais. Em seguida, avalie o seu nível de satisfação com as condições e o ambiente de trabalho de sua empresa. Assinale com X a coluna correspondente à sua avaliação em cada um dos itens da escala de avaliação que varia de 1 (menor nota) a 5 (maior nota).

Esta pesquisa ajudará a sua empresa a introduzir ações de melhoria.

Guardaremos sigilo de suas respostas e não será identificado na pesquisa.

Muito obrigado.

I - Perfil do Colaborador

A) Qual o seu sexo

() Masculino () Feminino

B) Qual a sua idade

() Até 20 anos () De 21 a 25 anos () De 26 a 35 anos
() De 36 a 45 anos () De 46 a 55 anos () Mais de 55 anos

C) Qual o seu nível de escolaridade

() Analfabeto () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo () Superior Incompleto
() Superior Completo () Pós-Graduação Incompleta () Pós-Graduação Completa

D) Qual o seu setor de trabalho

() Administrativo () Vendas () Produção () Outros

E) Há quanto tempo você trabalha na empresa

() Até 2 anos () Acima de 2 até 5 anos () Acima de 5 até 10 anos
() Acima de 10 até 15 anos () Acima de 15 anos

II – Avaliação da Satisfação com a Empresa

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO										Não sei responde	
	Insuficiente		Regular		Bom		Ótimo					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sistema de Gestão de Pessoas												
1) Forma como a sua empresa comunica decisões e informações importantes para os colaboradores												
2) Formas que a sua empresa oferece para que você possa dar sugestões ou críticas												
3) Critérios de promoção estabelecidos pela sua empresa (são claros e justos)												
4) Forma de tratamento da sua empresa aos colaboradores (trata todos de forma igual, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)												
5) Seu relacionamento com a chefia imediata												
6) Benefícios oferecidos pela sua empresa, tais como alimentação, plano de saúde, entre outros												
Educação e Desenvolvimento												
7) Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela sua empresa, tais como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da sua qualificação profissional												
8) Iniciativas da sua empresa para estimular a elevação de sua escolaridade: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior												
9) Aplicação, no seu trabalho, dos conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela sua empresa												
Qualidade de Vida												
10) Sua carga de trabalho considerando a sua jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)												
11) Contribuição da sua empresa para promover a integração entre os colaboradores												
12) Ações de prevenção de acidentes de trabalho promovidas pela sua empresa												
13) Condições físicas do seu ambiente de trabalho considerando limpeza, ruído, iluminação, segurança, entre outros												
14) Atividades promovidas pela sua empresa que estimulam um estilo de vida saudável (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)												
15) Acompanhamento da sua saúde pela sua empresa												
Desenvolvimento Socioambiental												
16) Postura da sua empresa em relação às questões ambientais (coleta seletiva, redução de consumo de energia /água, destinação de resíduos, entre outros)												
17) Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela sua empresa para os colaboradores												
18) Doações realizadas pela sua empresa e/ou a participação dela em programas sociais												
19) Iniciativas da sua empresa para estimular os colaboradores a participarem como voluntários em ações sociais												
20) Relacionamento da sua empresa com a comunidade em que está inserida												
21) De modo geral, qual é seu nível de satisfação com as condições e ambiente de trabalho de sua empresa?												
											Nota	
											Insuficiente	
											Regular	
											Bom	
											Ótimo	
											1	
											2	
											3	
											4	
											5	
											6	
											7	
											8	
											9	
											10	

Anexo C

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES – Modalidade GERAL

Média e Grande Empresa

Prezado(a) colaborador(a)

Favor preencher o questionário abaixo com os seus dados pessoais e profissionais. Em seguida, avalie o seu nível de satisfação com as condições e o ambiente de trabalho de sua empresa. Assinale com X a coluna correspondente à sua avaliação em cada um dos itens da escala de avaliação que varia de 1 (menor nota) a 5 (maior nota).

Esta pesquisa ajudará a sua empresa a introduzir ações de melhoria.

Guardaremos sigilo de suas respostas e não será identificado na pesquisa.

Muito obrigado.

I - Perfil do Colaborador

A) Qual o seu sexo

() Masculino () Feminino

B) Qual a sua idade

() Até 20 anos () De 21 a 25 anos () De 26 a 35 anos
() De 36 a 45 anos () De 46 a 55 anos () Mais de 55 anos

C) Qual o seu nível de escolaridade

() Analfabeto () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo () Superior Incompleto
() Superior Completo () Pós-Graduação Incompleta () Pós-Graduação Completa

D) Qual o seu setor de trabalho

() Administrativo () Vendas () Produção () Outros

E) Há quanto tempo você trabalha na empresa

() Até 2 anos () Acima de 2 até 5 anos () Acima de 5 até 10 anos
() Acima de 10 até 15 anos () Acima de 15 anos

II – Avaliação da Satisfação com a Empresa

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO										Não sei responde	
	Insuficiente				Regular		Bom		Ótimo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sistema de Gestão de Pessoas												
1) Forma como a sua empresa comunica seus objetivos, metas e decisões para os colaboradores												
2) Iniciativas da sua empresa para estimular os colaboradores a participarem das decisões que afetam a rotina de trabalho												
3) Critérios de promoção estabelecidos pela sua empresa (são claros e justos)												
4) Forma de tratamento da sua empresa aos colaboradores (trata todos de forma igual, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)												
5) Seu relacionamento com a chefia imediata												
6) Ações da sua empresa voltadas para a promoção do bem-estar de sua família												
7) Benefícios oferecidos pela sua empresa, tais como alimentação, plano de saúde, previdência privada, entre outros												
Educação e Desenvolvimento												
8) Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela sua empresa, tais como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da sua qualificação profissional												
9) Iniciativas da sua empresa para estimular a elevação de sua escolaridade: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior												
10) Aplicação, no seu trabalho, dos conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela sua empresa												
Qualidade de Vida												
11) Sua carga de trabalho considerando a sua jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)												
12) Contribuição da sua empresa para promover a melhoria do clima entre os colaboradores												
13) Ações de prevenção de acidentes de trabalho promovidas pela sua empresa												
14) Condições físicas e equipamentos oferecidos pela sua empresa para um ambiente de trabalho saudável e seguro (limpeza, ruído, iluminação, entre outros)												
15) Atividades promovidas pela sua empresa que estimulam um estilo de vida saudável (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável)												
16) Ações educativas de saúde preventiva promovidas pela sua empresa												
Desenvolvimento Socioambiental												
17) Ações da sua empresa para prevenção e redução de danos ambientais (gerenciamento de resíduos, redução de consumo de energia /água, coleta seletiva, entre outros)												
18) Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela sua empresa para os colaboradores												
19) Programas sociais desenvolvidos pela sua empresa												
20) Iniciativas da sua empresa para estimular os colaboradores a participarem como voluntários de ações sociais												
21) Relacionamento da sua empresa com a comunidade em que está inserida												
22) De modo geral, qual é seu nível de satisfação com as condições e ambiente de trabalho de sua empresa?												

Nota											
Insuficiente				Regular		Bom		Ótimo			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Anexo D

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES – Modalidade ESPECIAL

Micro e Pequena Empresa

Prezado(a) colaborador(a)

Favor preencher o questionário abaixo com os seus dados pessoais e profissionais. Em seguida, avalie o seu nível de satisfação com as condições e o ambiente de trabalho de sua empresa. Assinale com X a coluna correspondente à sua avaliação em cada um dos itens da escala de avaliação que varia de 1 (menor nota) a 5 (maior nota).

Esta pesquisa ajudará a sua empresa a introduzir ações de melhoria.

Guardaremos sigilo de suas respostas e não será identificado na pesquisa.

Muito obrigado.

I - Perfil do Colaborador

A) Qual o seu sexo

() Masculino () Feminino

B) Qual a sua idade

() Até 20 anos () De 21 a 25 anos () De 26 a 35 anos
() De 36 a 45 anos () De 46 a 55 anos () Mais de 55 anos

C) Qual o seu nível de escolaridade

() Analfabeto () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo () Superior Incompleto
() Superior Completo () Pós-Graduação Incompleta () Pós-Graduação Completa

D) Qual o seu setor de trabalho

() Administrativo () Vendas () Produção () Outros

E) Há quanto tempo você trabalha na empresa

() Até 2 anos () Acima de 2 até 5 anos () Acima de 5 até 10 anos
() Acima de 10 até 15 anos () Acima de 15 anos

II – Avaliação da Satisfação com a Empresa

[illegible]

Anexo E

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES – Modalidade ESPECIAL

Média e Grande Empresa

Prezado(a) colaborador(a)

Favor preencher o questionário abaixo com os seus dados pessoais e profissionais. Em seguida, avalie o seu nível de satisfação com as condições e o ambiente de trabalho de sua empresa. Assinale com X a coluna correspondente à sua avaliação em cada um dos itens da escala de avaliação que varia de 1 (menor nota) a 5 (maior nota).

Esta pesquisa ajudará a sua empresa a introduzir ações de melhoria.

Guardaremos sigilo de suas respostas e elas não serão identificadas na pesquisa.

Muito obrigado.

I - Perfil do Colaborador

A) Qual o seu sexo

() Masculino () Feminino

B) Qual a sua idade

() Até 20 anos () De 21 a 25 anos () De 26 a 35 anos
() De 36 a 45 anos () De 46 a 55 anos () Mais de 55 anos

C) Qual o seu nível de escolaridade

() Analfabeto () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo () Superior Incompleto
() Superior Completo () Pós-Graduação Incompleta () Pós-Graduação Completa

D) Qual o seu setor de trabalho

() Administrativo () Vendas () Produção () Outros

E) Há quanto tempo você trabalha na empresa

() Até 2 anos () Acima de 2 até 5 anos () Acima de 5 até 10 anos
() Acima de 10 até 15 anos () Acima de 15 anos

II – Avaliação da Satisfação com a Empresa

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO										Não sei responde	
	Bom e Regular				Regular		Bom		Ótimo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sistema de Gestão de Pessoas												
1) Forma como a sua empresa comunica seus objetivos, metas e decisões para os colaboradores												
2) Iniciativas da sua empresa para estimular os colaboradores a participarem das decisões que afetam a rotina do trabalho												
3) Critérios de promoção estabelecidos pela sua empresa (são claros e justos)												
4) Forma de tratamento da sua empresa aos colaboradores (trata todos de forma igual, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)												
5) Seu relacionamento com a chefia imediata												
6) Ações da sua empresa voltadas para a promoção do bem-estar de sua família												
7) Benefícios oferecidos pela sua empresa, tais como alimentação, plano de saúde, previdência privada, entre outros												
8) Mecanismos de divulgação dos valores e princípios éticos da sua empresa												
9) Postura da sua empresa perante a participação do sindicato dos trabalhadores dentro da empresa												
10) Forma como a sua empresa divulga as informações sobre o plano de cargos e salários												
11) Forma como a sua empresa trata o colaborador no momento da demissão												
12) Apoio/auxílio da sua empresa ao colaborador nos procedimentos necessários para obtenção da aposentadoria												
13) Relacionamento da sua empresa perante os trabalhadores terceirizados												
Educação e Desenvolvimento												
14) Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela sua empresa, tais como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da sua qualificação profissional												
15) Iniciativas da sua empresa para estimular a elevação de sua escolaridade: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior												
16) Aplicação, no seu trabalho, dos conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela sua empresa												
17) Forma como a sua empresa identifica as necessidades de desenvolvimento profissional dos colaboradores												
Qualidade de Vida												
18) Sua carga de trabalho considerando a sua jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)												
19) Contribuição da sua empresa para a integração entre os colaboradores												
20) Ações de prevenção de doenças e acidentes de trabalho promovidas pela sua empresa no ambiente laboral (treinamentos, campanhas, melhorias nos postos de trabalho, PPRA, PCMSO e demais programas de SST)												
21) Incentivo oferecido pela sua empresa para a participação dos colaboradores nos programas e atividades relacionadas à Segurança e Saúde no Trabalho.												
22) Atividades promovidas pela sua empresa que estimulam um estilo de vida saudável (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)												
23) Ações educativo-preventivas de saúde promovidas pela sua empresa												

Anexo L

RELATÓRIO DA GESTÃO – Modalidade GERAL

Micro e Pequena Empresa

- Apresente de forma concisa e objetiva o perfil da empresa: ano de criação, número de unidades, resumo das principais atividades, produtos e serviços, e principais clientes. O perfil tem como objetivo conhecer melhor a sua empresa e o que faz e o que é importante e pertinente para ela.
- Descreva as principais ações relacionadas a cada item de avaliação no questionário: nome da ação, respectivos objetivos, metodologia, etapa em que se encontra, número de beneficiários, resultados alcançados, benefícios e lições aprendidas, recomendações para a replicação da prática.
- Confira uma nota de 1 a 10 para cada item de avaliação estabelecido para esta auto-análise, significando o quanto a empresa está fazendo na melhoria das condições e ambiente de trabalho.
- Informe os Indicadores Sociais e os resultados obtidos pela empresa nos últimos dois anos (2006 e 2007). Os dados devem se referir à unidade que está se candidatando ao Prêmio.

Perfil da Empresa	
Ano de criação da empresa	
Número de unidades	
Resumo das suas principais atividades	
Produtos e serviços	
Principais clientes	

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO		DESCRIÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO	NOTA
Sistema de Gestão de Pessoas			
1	Forma como a empresa comunica as decisões e informações importantes para os colaboradores		
2	Mecanismos que a empresa oferece para obter sugestões ou críticas dos funcionários		
3	Critérios de promoção praticados pela empresa		
4	Forma como a empresa aborda a questão da diversidade no trabalho (tratamento igual a todos, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)		
5	Considerações da empresa sobre o relacionamento dos colaboradores com a chefia imediata		
6	Benefícios oferecidos pela empresa (alimentação, plano de saúde, entre outros)		
Educação e Desenvolvimento			
7	Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da qualificação profissional dos colaboradores		
8	Iniciativas da empresa para estimular a elevação da escolaridade dos colaboradores: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior		
9	Os conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela empresa são aplicáveis ao trabalho dos colaboradores		

Qualidade de Vida			
10	A carga de trabalho considera a jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)		
11	Práticas da empresa que contribuem para a integração entre os colaboradores		
12	Ações de prevenção de acidentes de trabalho promovidas pela empresa		
13	Considerações sobre as condições físicas oferecidas pela empresa para um ambiente de trabalho saudável e seguro (limpeza, ruído, iluminação, segurança etc.)		
14	Considerações sobre as atividades promovidas pela empresa que estimulam um estilo de vida saudável para os colaboradores (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)		
15	Forma como a empresa acompanha a saúde do colaboradores		
Desenvolvimento Socioambiental			
16	Práticas da empresa voltadas para as questões ambientais (coleta seletiva, redução de consumo de energia/água, destinação de resíduos, entre outros)		
17	Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela empresa para os colaboradores		
18	Doações realizadas pela empresa e a sua participação em programas sociais		
19	A empresa estimula os colaboradores a participarem como voluntários em ações sociais		
20	Relacionamento da empresa com a comunidade em que está inserida		

Indicadores Sociais

Indicador		Resultado até 31.12	
		2006	2007
1	Nº. de admissões		
2	Nº. de demissões		
3	Nº. de acidentes de trabalho		
4	Nº. de ocorrências de doenças profissionais		
5	Nº. de empregados terceirizados		
6	Nº. de colaboradores portadores de deficiência		
7	Nº. de colaboradores que realizaram trabalho voluntário		
8	Nº. de colaboradores não alfabetizados		
9	Nº. de colaboradores com ensino fundamental completo		
10	Nº. de colaboradores com ensino médio completo		
11	Nº. de colaboradores com ensino superior completo		
12	Nº. de reclamações trabalhistas		

Anexo M

RELATÓRIO DA GESTÃO – Modalidade GERAL

Média e Grande Empresa

- Apresente de forma concisa e objetiva o perfil da empresa: ano de criação, número de unidades, resumo das principais atividades, produtos e serviços, e principais clientes. O perfil tem como objetivo conhecer melhor a sua empresa e o que faz e o que é importante e pertinente para ela.
- Descreva as principais ações relacionadas a cada item de avaliação no questionário: nome da ação, responsáveis, metodologia, etapa em que se encontra, número de beneficiários, resultados alcançados, benefícios e lições aprendidas, recomendações para a replicação da prática.
- Confira uma nota de 1 a 10 para os itens de avaliação estabelecidos para esta auto-análise, significando o quanto a empresa está fazendo na melhoria das condições e ambiente de trabalho.
- Informe os Indicadores Sociais e os resultados obtidos pela empresa nos últimos dois anos (2006 e 2007). Os dados devem se referir à unidade que está se candidatando ao Prêmio.

Perfil da Empresa	
Ano de criação da empresa	
Número de unidades	
Resumo das suas principais atividades	
Produtos e serviços	
Principais clientes	

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO		DESCRIÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO	NOTA
Sistema de Gestão de Pessoas			
1	Forma como a empresa comunica seus objetivos, metas e decisões para os colaboradores		
2	A empresa estimula o colaborador a participar das decisões que afetam o trabalho		
3	Critérios de promoção praticados pela empresa		
4	Forma como a empresa aborda a questão da diversidade no trabalho (tratamento igual a todos, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)		
5	Considerações da empresa sobre o relacionamento dos colaboradores com a chefia imediata		
6	Práticas da empresa voltadas para o bem-estar da família dos colaboradores		
7	Benefícios oferecidos pela empresa (alimentação, plano de saúde, previdência privada, entre outros)		
Educação e Desenvolvimento			
8	Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da qualificação profissional dos colaboradores		

9	Iniciativas da empresa para estimular a elevação da escolaridade dos colaboradores: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior		
10	Os conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela empresa são aplicáveis ao trabalho dos colaboradores		
Qualidade de Vida			
11	A carga de trabalho considera a jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)		
12	Contribuição da empresa para a melhoria do clima entre os colegas		
13	Ações de prevenção de acidentes de trabalho promovidas pela empresa		
14	Considerações sobre as condições físicas e equipamentos oferecidos pela empresa para um ambiente de trabalho saudável e seguro (limpeza, ruído, iluminação, entre outros)		
15	As atividades promovidas pela empresa estimulam um estilo de vida saudável para os colaboradores (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)		
16	Ações educativas de saúde preventiva promovidas pela empresa		
Desenvolvimento Socioambiental			
17	Práticas da empresa voltadas para questões ambientais (gerenciamento de resíduos, redução de consumo de energia /água, coleta seletiva, entre outros)		
18	Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela empresa para os colaboradores		
19	Programas sociais desenvolvidos pela empresa		
20	A empresa estimula os colaboradores a participarem como voluntários em ações sociais		
21	Relacionamento da empresa com a comunidade em que está inserida		

Indicadores Sociais

Indicador		Resultado até 31.12	
		2006	2007
1	Nº. de admissões		
2	Nº. de demissões		
3	Nº. de acidentes de trabalho		
4	Nº. de ocorrências de doenças profissionais		
5	Nº. de empregados terceirizados		
6	Nº. de colaboradores portadores de deficiência		
7	Nº. de colaboradores que realizaram trabalho voluntário		
8	Nº. de colaboradores não alfabetizados		
9	Nº. de colaboradores com ensino fundamental completo		
10	Nº. de colaboradores com ensino médio completo		
11	Nº. de colaboradores com ensino superior completo		
12	Nº. de reclamações trabalhistas		

Anexo N

RELATÓRIO DA GESTÃO – Modalidade ESPECIAL

Micro e Pequena Empresa

- Apresente de forma concisa e objetiva o perfil da empresa: ano de criação, número de unidades, resumo das principais atividades, produtos e serviços, e principais clientes. O perfil tem como objetivo conhecer melhor a sua empresa e o que faz e o que é importante e pertinente para ela.
- Descreva as principais ações relacionadas a cada item de avaliação no questionário: nome da ação, responsáveis, metodologia, etapa em que se encontra, número de beneficiários, resultados alcançados, benefícios gerados, lições aprendidas, recomendações para a replicação da prática.
- Confira uma nota de 1 a 10 para os itens de avaliação estabelecidos para esta auto-análise, significando o quanto a empresa está fazendo na melhoria das condições e ambiente de trabalho.
- Informe os Indicadores Sociais e os resultados obtidos pela empresa nos últimos dois anos (2006 e 2007). Os dados devem se referir à unidade que está se candidatando ao Prêmio.

Perfil da Empresa	
Ano de criação da empresa	
Número de unidades	
Resumo das suas principais atividades	
Produtos e serviços	
Principais clientes	

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO		DESCRIÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO	NOTA
Sistema de Gestão de Pessoas			
1	Forma como a empresa comunica suas decisões e informações importantes para os colaboradores		
2	Mecanismos que a empresa oferece para obter sugestões e críticas dos colaboradores		
3	CrITÉRIOS de promoção praticados pela empresa		
4	Forma como a empresa aborda a questão da diversidade no trabalho (tratamento igual a todos, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)		
5	Considerações da empresa sobre o relacionamento dos colaboradores com a chefia imediata		
6	Benefícios oferecidos pela empresa (alimentação, plano de saúde, entre outros)		
7	A empresa possui mecanismos para formalizar e difundir os valores e princípios éticos da empresa		
8	A empresa busca orientação do sindicato dos trabalhadores para atender interesses dos colaboradores		
9	A empresa apóia/auxilia o colaborador nos procedimentos necessários para obtenção da aposentadoria		

Educação e Desenvolvimento			
10	Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da qualificação profissional dos colaboradores		
11	Iniciativas da empresa para estimular a elevação da escolaridade dos funcionários: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior		
12	Os conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela empresa são aplicáveis ao trabalho dos colaboradores		
Qualidade de Vida			
13	A carga de trabalho considera a jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)		
14	Práticas da empresa que contribuem para a integração entre os colaboradores		
15	Ações de prevenção de acidentes de trabalho promovidas pela empresa		
16	Considerações sobre as condições físicas e equipamentos oferecidos pela empresa para um ambiente de trabalho saudável e seguro (limpeza, ruído, iluminação, segurança, entre outros)		
17	Atividades promovidas pela empresa que estimulam um estilo de vida saudável para o colaborador (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)		
18	Forma como a empresa acompanha a saúde do colaborador		
Desenvolvimento Socioambiental			
19	Práticas da empresa voltadas para as questões ambientais (coleta seletiva, redução de consumo de energia/água, destinação de resíduos, entre outros)		
20	Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela empresa para os colaboradores		
21	Doações realizadas pela empresa e a participação em programas sociais		
22	A empresa estimula os colaboradores a participarem como voluntários em ações sociais		
23	A empresa considera a comunidade do entorno como parte interessada relevante no desenvolvimento de suas políticas		
24	A empresa elabora Balanço Social/Relatório Anual que contemple os aspectos econômico-social-ambiental		
25	Relacionamento da empresa com a comunidade em que está inserida		
26	A empresa mantém um canal de comunicação formal com clientes/consumidores para ouvir críticas, sugestões, reclamações		
27	Considerações da empresa sobre seu relacionamento com outras partes interessadas (governo, ONG's, fornecedores...)		

Indicadores Sociais

Indicador		Resultado até 31.12. 2006	
		2006	2007
1	Nº de admissões		
2	Nº de demissões		
3	Nº de acidentes de trabalho		
4	Nº de ocorrências de doenças profissionais		
5	Nº de empregados terceirizados		
6	Nº de colaboradores portadores de deficiência		
7	Nº de colaboradores que realizaram trabalho voluntário		
8	Nº de colaboradores não alfabetizados		
9	Nº de colaboradores com ensino fundamental completo		
10	Nº de colaboradores com ensino médio completo		
11	Nº de colaboradores com ensino superior completo		

Anexo O

RELATÓRIO DA GESTÃO – Modalidade ESPECIAL

Média e Grande Empresa

- Apresente de forma concisa e objetiva o perfil da empresa: ano de criação, número de unidades, resumo das principais atividades, produtos e serviços, e principais clientes. O perfil tem como objetivo conhecer melhor a sua empresa e o que faz e o que é importante e pertinente para ela.
- Descreva as principais ações relacionadas a cada item de avaliação no questionário: nome da ação, responsáveis, metodologia, etapa em que se encontra, número de beneficiários, resultados alcançados, benefícios e lições aprendidas, recomendações para a replicação da prática.
- Confira uma nota de 1 a 10 para os itens de avaliação estabelecidos para esta auto-análise, significando o quanto a empresa está fazendo na melhoria das condições e ambiente de trabalho.
- Informe os Indicadores Sociais e os resultados obtidos pela empresa nos últimos dois anos (2006 e 2007). Os dados devem se referir à unidade que está se candidatando ao Prêmio.

Perfil da Empresa	
Ano de criação da empresa	
Número de unidades	
Resumo das suas principais atividades	
Produtos e serviços	
Principais clientes	

ITENS DE AVALIAÇÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE DE TRABALHO		DESCRIÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO	NOTA
Sistema de Gestão de Pessoas			
1	Forma como a empresa comunica seus objetivos, metas e decisões para os colaboradores		
2	A empresa estimula os colaboradores a participarem das decisões que afetam o seu trabalho		
3	Critérios de promoção praticados pela empresa		
4	Forma como a empresa aborda a questão da diversidade no trabalho (tratamento igual a todos, independentemente de gênero, raça, opção sexual, idade ou religião)		
5	Considerações da empresa sobre o relacionamento dos colaboradores com a chefia imediata		
6	Práticas da empresa voltadas para o bem-estar da família dos colaboradores		
7	Benefícios oferecidos pela empresa (alimentação, plano de saúde, previdência privada, entre outros)		
8	A empresa possui mecanismos para formalizar e difundir seus valores e princípios éticos		
9	A empresa possibilita a participação do sindicato dos trabalhadores nas negociações relacionadas ao público interno		
10	A empresa desenvolve plano de cargos e salários de forma transparente		

11	A empresa disponibiliza ao colaborador informações que fundamentaram sua demissão		
12	A empresa apoia /auxilia o colaborador nos procedimentos necessários para obtenção da aposentadoria		
13	Considerações sobre a política de gestão de pessoas da empresa em relação aos trabalhadores terceirizados		
Educação e Desenvolvimento			
14	Oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa como cursos, palestras, seminários e treinamentos para a melhoria da qualificação profissional dos colaboradores		
15	Iniciativas da empresa para estimular a elevação da escolaridade dos colaboradores: alfabetização, ensino fundamental, médio e superior		
16	Os conhecimentos adquiridos nos treinamentos e cursos oferecidos pela empresa são aplicáveis ao trabalho dos colaboradores		
17	A empresa mantém procedimentos sistemáticos para identificar necessidades de desenvolvimento profissional dos colaboradores		
Qualidade de Vida			
18	A carga de trabalho considera a jornada diária (é possível terminar as tarefas no horário normal)		
19	Práticas da empresa que contribuem para a integração entre os colaboradores		
20	Ações de prevenção de doenças e acidentes de trabalho promovidas pela empresa no ambiente laboral (treinamentos, campanhas, melhorias nos postos de trabalho, PPRA, PCMSO e demais programas de SST)		
21	Incentivo oferecido pela empresa para a participação dos colaboradores nos programas e atividades relacionadas à Segurança e Saúde no Trabalho		
22	As atividades promovidas pela empresa estimulam um estilo de vida saudável para o colaborador (atividades esportivas e culturais, ginástica laboral, estímulo à alimentação saudável, entre outras)		
23	Ações educativo-preventivas de saúde preventiva promovidas pela empresa		
24	Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) da empresa (diretrizes que norteiam um sistema de gestão de SST na empresa)		
25	A empresa disponibiliza atendimento específico para a saúde da colaboradora gestante		
Desenvolvimento Socioambiental			
26	Práticas da empresa voltadas para a prevenção e redução de danos ambientais (coleta seletiva, redução de consumo de energia/água, gerenciamento de resíduos, entre outros)		
27	Ações educativas com foco na questão do meio ambiente promovidas pela empresa para os seus colaboradores		
28	Programas sociais desenvolvidos pela empresa		
29	A empresa estimula os colaboradores a participarem como voluntários em ações sociais		
30	A empresa considera a comunidade do entorno como parte interessada relevante no desenvolvimento de suas políticas		
31	Considerações da empresa sobre seu relacionamento com outras partes interessadas (governo, ONG's, acionistas...)		
32	A empresa elabora Balanço Social/Relatório Anual que contemple os aspectos econômico-social-ambiental		
33	Adoção pela empresa de critérios socioambientais (cumprimento da legislação, cláusula proibitiva de trabalho escravo e infantil, entre outros) para seleção e avaliação dos seus fornecedores		
34	A empresa mantém um canal de comunicação formal com clientes/consumidores para ouvir críticas, sugestões, reclamações		

Indicadores Sociais

Indicador		Resultado até 31.12	
		2006	2007
1	Nº. de admissões		
2	Nº. de demissões		
3	Nº. de acidentes de trabalho		
4	Nº. de ocorrências de doenças profissionais		
5	Nº. de empregados terceirizados		
6	Nº. de colaboradores portadores de deficiência		
7	Nº. de colaboradores que realizaram trabalho voluntário		
8	Nº. de colaboradores não alfabetizados		
9	Nº. de colaboradores com ensino fundamental completo		
10	Nº. de colaboradores com ensino médio completo		
11	Nº. de colaboradores com ensino superior completo		
12	Nº. de reclamações trabalhistas		