



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE QUALIDADE DE VIDA

XIV PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA® ciclo 2010

MANUAL DE PARTICIPAÇÃO

Presidente da ABQV®
Dr. Alberto Ogata

Coordenação Geral do PNQV®
Luiza Cruz

São Paulo, 15 de julho de 2010.

Prezadas Empresas Associadas,

O principal desafio deste novo formato do **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida**[®] - **PNQV**[®] foi a adaptação dos fundamentos do *Modelo de Excelência da Gestão* – MEG[®], da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ aos objetivos dos Programas de Qualidade de Vida.

A partir daí, definimos novas práticas e parâmetros esperados para os Programas, com repercussão tanto na qualidade de vida e bem estar da força de trabalho, quanto na produtividade das organizações. Além disso, o prêmio alia responsabilidade social corporativa à produtividade e a outros indicadores positivos de sustentabilidade. Ademais, trabalhadores saudáveis, sentem-se valorizados e respeitados, tornando-se mais motivados e produtivos em suas funções.

Pretendemos assim, atender as necessidades identificadas de alinhamento e adaptação dos Programas de Qualidade de Vida aos modelos atuais de práticas gerenciais adotados pelas empresas.

Os novos critérios, apresentados a seguir, entrarão em vigor a partir do **XIV PNQV**[®] - **ciclo 2010**. Temos certeza que a sua participação no prêmio, além de validar as atividades do Programa de Qualidade de Vida, também norteará o seu desenvolvimento.

Boa participação!

Comitê do PNQV[®]

XIV PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA® – ciclo 2010

1. Histórico
2. Conceitos:
 - 2.1. Modelo de Excelência em Gestão MEG®
 - 2.2. Fundamentos da Excelência em Gestão
3. Benefícios oferecidos às organizações participantes
4. Regulamento do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida 2010
 - 4.1. Categorias de premiação
 - 4.2. Critérios de elegibilidade
 - 4.3. Condições para participar do **PNQV®**
 - 4.4. Inscrição do **PNQV®**
 - 4.5. Processo de avaliação do **PNQV®**
 - 4.5.1. Etapa 1
 - Perfil da empresa participante
 - Autoavaliação dos critérios do **PNQV®**
 - 4.5.2. Etapa 2
 - Fase 1:
 - Relatório Comprobatório das Evidências
 - Fase 2:
 - Análise prévia do Relatório pela Coordenação Técnica
 - Agendamento para apresentação à Banca Avaliadora
 - Banca Avaliadora
 - Fase 3:
 - Apresentação presencial à Banca Avaliadora do **PNQV®**
 - Divulgação dos Resultados
 - Fase 4:
 - Relatório Devolutivo
 - Entrega do **PNQV®**
 - 4.6. Banca Avaliadora
 5. Questionário de avaliação do **PNQV®**
 6. Cronograma
 7. Glossário
 8. Anexos
 9. Comitê do **PNQV®**

1. HISTÓRICO

Em 1990, à medida que os programas de promoção de saúde e qualidade de vida começavam a ser implantados por empresas pioneiras no Brasil, um grupo de profissionais das áreas de recursos humanos e saúde - pertencente a empresas de segmentos diversos - iniciou uma série de visitas a companhias americanas e canadenses, buscando inteirar-se das melhores práticas organizacionais vigentes à época.

Propondo-se a discutir sistematicamente as questões que permeavam a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas nas organizações, tal grupo passou a reunir-se periodicamente. O número de profissionais interessados nestas discussões foi crescendo substancialmente e, em pouco tempo, este grupo recebeu mais e mais adeptos.

Em 26 de abril de 1995, o grupo, ou seja, o nosso grupo, fundou a **ABQV**[®], concebida para disseminar estudos na área, viabilizar a troca de informações e de experiências entre profissionais e empresas sobre como implantar, gerenciar e manter programas que contribuíssem para a promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho.

Já no ano seguinte, criamos o **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida**[®] - **PNQV**[®] - com o intuito de estimular o desenvolvimento de programas de qualidade de vida, através do reconhecimento público das empresas que realizavam as melhores práticas e obtinham êxito na melhoria da qualidade de vida e do bem-estar da sua população.

Desde então, o **PNQV**[®] tem cumprido seu papel, sua importância cresceu ao longo dos anos, firmou-se o compromisso das empresas buscarem, cada vez mais, o desenvolvimento e a efetivação de ações consistentes, incentivadoras da qualidade de vida e do bem-estar no ambiente de trabalho.

Em 2007, a experiência do **PNQV**[®] gerou a publicação "Prêmio Nacional de Qualidade de Vida: A Trajetória de uma Década". Este livro contempla um pouco da história e da experiência adquirida ao longo dos anos de premiação, e marca o primeiro momento do **PNQV**[®].

Da criação do **PNQV**[®] até 2008, mais de 60 empresas, pertencentes aos mais variados segmentos do mercado, já foram reconhecidas nas diversas categorias do

prêmio: Ação Global, Ação Específica, Ação Inovadora e Ação Continuada.

Em 2009, iniciamos o processo de renovação do **PNQV**[®], objetivando atualizá-lo em relação ao novo momento das empresas e de seus Programas de Qualidade de Vida. Procedeu-se, então, num levantamento detalhado das práticas nacionais e internacionais vigentes, com a proposta de reformular os critérios de avaliação do prêmio.

Com esta finalidade, a **ABQV**[®] contratou a consultoria especializada de uma instrutora da Fundação Nacional de Qualidade – FNQ, para a construção dos novos critérios de avaliação do **PNQV**[®] - ciclo 2010. Estes critérios baseiam-se nos fundamentos do *Modelo de Excelência da Gestão - MEG*[®] da Fundação Nacional de Qualidade, os quais, por sua vez, expressam conceitos reconhecidos pelas organizações.

Abaixo listamos as empresas vencedoras do **PNQV**[®] até 2009:

CICLOS	EMPRESAS	CATEGORIA	NOME DO PROGRAMA
1996	Dow Química S/A	Ação Global	Viva Vida
1997	Banco Sudameris Brasil	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida Sudameris
	Dupont do Brasil	Ação Especial	Programa de Qualidade de Vida
	Philips do Brasil - Divisão Walita	Ação Global	Viver Walita Viver Melhor
1998	<i>Bank Boston</i>	Ação Global	Programa de Apoio Pessoal
	Condomínio Edifício Conjunto Nacional	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida
	Indústrias Gessy Lever - Divisão Elida Gibbs	Ação Global	Programa Vida Ativa
1999	ABB Ltda	Ação Global	Qualidade de Vida na ABB
	ALCOA Alumínio S/A	Ação Global	Um Conjunto de Ações
	<i>Bank Boston</i>	Ação Específica	Programa <i>Friends</i>
	CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos	Ação Global	Programa Qualidade de Vida
	Editora Abril S/A	Ação Global	Vida Nova
	Prefeitura Municipal de Curitiba	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida do Trabalhador da Prefeitura de Curitiba
	Siemens Brasil	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida
	Tribunal Regional Federal da 3ª. Região	Ação Global	Programa Pró Vida
WEG Motores	Ação Específica	Saber Viver	

2000	ABB Ltda	Ação Específica	Programa de Nutrição
	Givaudan do Brasil Ltda.	Ação Global	Pratique essa Idéia
	Nestlé Brasil Ltda	Ação Global	Programa Qualidade de Vida Nestlé
	PISA - Papel de Imprensa S/A	Ação Específica	Programa Anti-tabagismo
	TERRACAP Cia. Imobiliária de Brasília	Ação Global	Programa Bem Viver

2001	ABIN (Agência Brasileira de Inteligência)	Ação Específica	Programa de Promoção e Prevenção em Saúde
	ASBACE / ATP (Associação Brasileira de Bancos Estaduais e Regionais) - Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida ASBACE / ATP
	Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL	Ação Global	Programa Feliz da Vida
	Serasa	Ação Específica	Serasa Social
	Usina da Barra / Fundação Pedro Omert	Ação Específica	Vida Pra Quem Quer viver
	WEG Motores	Ação Específica	CCQ Como Ferramenta Para a Qualidade de Vida no Trabalho

2002	ABB Ltda	Ação Específica	Corpo em Movimento
	Bayer S/A	Ação Específica	Viver Bem
	BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	Ação Específica	A Cipa como instrumento de Promoção de Saúde e Qualidade de Vida
	Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL	Ação Específica	Qualidade de Vida é uma Questão de Postura
	Intermédica Saúde	Ação Específica	Educar para Prevenir
	Motorola Industrial Ltda.	Ação Específica	Programa de Apoio ao Funcionário
	Petrobras - CENPES - Centro de Pesquisa da Petrobras	Ação Global	Programa "Eu cuido, Tu cuidas, Ele cuida, Nós cuidamos"
	Produtos Roche Químicos e Farmacêuticos S.A.	Ação Global	Programa de Saúde: Pratique esta Idéia

2003	Avon Cosméticos	Ação Global	Programa Qualidade de Vida Avon
	Natura Logística e Serviços	Ação Específica	Programa de Reeducação Alimentar
	Philips do Brasil	Ação Global	Programa "+ Vida"
	Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein	Ação Global	Programa Mais Vida Albert Einstein
	Tribunal Regional Federal da 1ª Divisão	Ação Global	Programa de Gestão em Qualidade de Vida e Trabalho

2004	ABB Ltda	Ação Específica	Meu Querido Coração
	Aché Laboratório Farmacêutico	Ação Específica	A valorização através do sistema de gestão integrado de segurança do trabalho e meio
	Celulose Nipo-Brasileira S.A - Cenibra	Ação Global	Vivendo Melhor
	Cia. Paulista de Força e Luz	Ação Global	Mais Qualidade na Sua Vida. Mais Respeito por Você
	Eletronorte - Centrais Elétricas do Norte do Brasil S/A	Ação Global	Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho
	Furnas Centrais Elétricas	Ação Global	Energizando Talentos
	Motorola Industrial Ltda.	Ação Específica	Grêmio Motorola Brasil
	Samarco Mineração	Ação Global	Programa de Qualidade Vida-Bem Viver
	Votorantim Celulose e Papel S/A	Ação Específica	Processo Ergonomia
	ABB Ltda	Ação Continuada	
	Editora Abril	Ação Continuada	
	ALCOA Alumínio S/A	Ação Continuada	
	Bank Boston	Ação Continuada	
	Condomínio Edifício Conjunto Nacional	Ação Continuada	
	CPTM – Cia. Paulista de Trens Metropolitanos	Ação Continuada	
	Dow Brasil	Ação Continuada	
	Prefeitura Municipal de Curitiba	Ação Continuada	
	Siemens Brasil	Ação Continuada	
	Tribunal Regional Federal da 3a. Região	Ação Continuada	

2005	Banco Itaú Holding Financeira S/A	Ação Específica	RH Momento Saúde
	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo -	Ação Específica	Programa de Atendimento e Recuperação do Empregado
	Elektro - Eletricidade e Serviços S/A	Ação Global	Estar Bem Elektro
	Motorola Industrial Ltda	Ação Global	Motoviva
	ThyssenKrupp Bilstein Molas e Componentes de Suspensão Ltda	Ação Específica	Toque de Alegria
	Vale do Rio Doce	Ação Específica	Esposas na Empresa
	ABB Ltda	Ação Continuada	
	Givaudan Brasil	Ação Continuada	
	Nestlé Brasil	Ação Continuada	
	PISA - Papel de Imprensa S/A (atual Norkeskog)	Ação Continuada	

2006	BMS - Belgo Mineira Sistemas S/A	Ação Global	Programa Bem-Estar BMS
	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo -	Ação Específica	Programa de Valorização da Vida
	EMATER - Instituto de Assistência de Técnica e Extensão Rural do Rio	Ação Global	Qualidade de Vida no Trabalho
	INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial	Ação Global	Qualidade de Vida no Trabalho
	Siemens Brasil	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida "Bem-Te-Vi"
	ABIN - Agência Brasileira de Inteligência	Ação Continuada	
	ASBACE / ATP (Associação Brasileira de Bancos Estaduais e Regionais) -	Ação Continuada	
	Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL	Ação Continuada	
Serasa	Ação Continuada		

2007	Allergan Produtos Farmacêuticos Ltda	Ação Global	Querer Bem Sua Vida
	Arcelor Mittal Tubarão	Ação Global	"Pró-Vida"
	Banco Itaú S/A	Ação Específica	Apoio Para Retorno ao Trabalho e Reabilitação Profissional
	Banco Nossa Caixa S/A	Ação Específica	Projeto Nova Vida
	CHESF - Companhia Hidro Elétrica do São Francisco	Ação Global	Programa de Saúde e Qualidade de Vida CHESF
	Ipiranga Química S/A (atual QUANTIC)	Ação Global	Programa de Qualidade de Vida
	Produtos Roche Químicos e Farmacêuticos S.A.	Ação Específica	Programa Roche de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida
	Sociedade Beneficente de Senhoras do Hospital Sírio Libanês	Ação Específica	Programa de Prevenção e Tratamento do Tabagismo
	ABB Ltda	Ação Continuada	
	BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	Ação Continuada	
	Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL	Ação Continuada	
	Intermédica Saúde	Ação Continuada	
	Motorola Industrial Ltda	Ação Continuada	
	Petrobras - CENPES - Centro de Pesquisa da Petrobras	Ação Continuada	
Produtos Roche Químicos e Farmacêuticos S.A.	Ação Continuada		

2008	ALCOA Alumínio S/A	Ação Global	Programa Viva Vida
	Banco Santander Brasil	Ação Específica	"Comunicação"
	CPFL Energia	Ação Inovadora	Portal de Qualidade de Vida
	Eletronorte - Centrais Elétricas do Norte do Brasil S/A	Ação Específica	Avaliação de Qualidade de Vida e Stress
	Motorola Industrial Ltda	Ação Específica	Programa Day Care Postural
	Petróleo Brasileiro - Petrobras	Ação Inovadora	Programa de Atualização para a Vida e o Trabalho - PAVT
	Petróleo Brasileiro - Petrobras	Ação Específica	Odontologia e Qualidade de Vida do Trabalhador
	Sanny Confecções Femininas S/A	Ação Inovadora	Prevenção é Tudo
	Suzano Papel e Celulose	Ação Global	Programa Vida em Equilíbrio
	TRACTEBEL Energia S/A - Eletricidade e Energia	Ação Global	Programa "GeraVida"
	AVON Cosméticos	Ação Continuada	
	Natura Logística e Serviços	Ação Continuada	
	Philips do Brasil	Ação Continuada	
	Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein Tribunal Regional Federal – 1ª. Região (Brasília)	Ação Continuada	

2009	ABB Ltda	Ação Continuada	
	Celulose Nipo-Brasileira S.A - Cenibra	Ação Continuada	
	CPFL Energia	Ação Continuada	
	Eletronorte - Centrais Elétricas do Norte do Brasil S/A	Ação Continuada	
	Fibra (ex Votorantim Papel e Celulose)	Ação Continuada	

2. CONCEITOS

2.1. Modelo de Excelência em Gestão - MEG®

O Instrumento de Avaliação do **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida – PNQV® ciclo 2010**, constitui um conjunto de orientações e parâmetros, que têm por referência o *Modelo de Excelência da Gestão - MEG®* proposto pela Fundação Nacional da Qualidade - FNQ - e o alinhamento e adaptação destas orientações aos objetivos do **PNQV®**.

Este alinhamento considerou, por exemplo, a necessidade de aplicação dos 11 *Fundamentos de Excelência*, de forma transversal, no próprio Fundamento *Valorização das Pessoas*, objeto da aplicação dos Programas de Qualidade de Vida, quando o Modelo é aplicado à empresa como um todo.

Esta estratégia foi adotada, porque uma das principais características do *Modelo de Excelência da Gestão* é ser sistêmico, ou seja, considera a estruturação e o alinhamento dos componentes da gestão sob o prisma de um sistema, permitindo que os vários elementos de um Programa de Qualidade de Vida possam ser implantados e avaliados tanto em conjunto, quanto de forma interdependente e complementar.

Sendo assim, os critérios para a avaliação do **PNQV® - ciclo 2010**, foram desenvolvidos a partir da adaptação da linguagem dos Fundamentos para a realidade dos Programas.

Promoveu-se o entendimento necessário, a fim de dar transparência, confiabilidade e credibilidade ao processo de avaliação da premiação, bem como permitir ao avaliador maior segurança nas suas pontuações.

Os Programas serão avaliados através de 11 critérios. Cada critério refere-se a um *Fundamento de Excelência da Gestão* que, em seu conjunto, identificará a aplicação do Modelo no próprio Programa como um todo. As questões identificarão os métodos ou ações a serem evidenciados pela empresa, de forma a demonstrar que ela atende aos requisitos dos critérios.

Os Fundamentos/Critérios são:

1. Conhecimento do Cliente e do Mercado
2. Responsabilidade Social
3. Liderança e Constância de Propósitos
4. Visão de Futuro
5. Valorização das Pessoas
6. Orientação por Processos e Informações
7. Geração de Valor
8. Pensamento Sistêmico
9. Aprendizado Organizacional

10. Cultura da Inovação

11. Desenvolvimento de Parcerias

3.2. Fundamentos de Excelência em Gestão

Os fundamentos serão denominados *critérios de avaliação* e estarão divididos em *ações desejadas* e *resultados alcançados*. Dentre os 11 critérios, 10 avaliam as *ações desejadas*, sendo que o critério *Geração de Valor* reúne os indicadores relacionados aos resultados alcançados.

Cada item ou questão de avaliação pode (e deve) ser entendido como uma boa prática para os Programas de Qualidade de Vida e, neste sentido, sempre que assinalado “sim” (*ação realizada*), receberá uma pontuação. Para tanto, a empresa deverá apresentar as evidências exigidas pelos critérios.

CRITÉRIO 1

Conhecimento do Cliente e do Mercado

O Fundamento/Critério verifica o conhecimento acerca do cliente e do mercado.

Conhecer o mercado e seus clientes torna possível trabalhar a imagem de forma positiva, divulgando as informações necessárias de forma a assegurar-lhes que suas necessidades poderão ser atendidas, o que poderá levar à satisfação de suas expectativas.

Para os fins do **PNQV**[®], a segmentação do mercado está associada à abrangência dos Programas, ou seja, trata-se de segmentos de lazer, cultura, saúde e demais áreas passíveis de atuação.

Importante considerar a força de trabalho da organização como os clientes dos Programas de Qualidade de Vida para o Fundamento/Critério. Ela é o foco do levantamento da identificação, análise e compreensão das necessidades e expectativas.

CRITÉRIO 2

Responsabilidade Social

O Fundamento/Critério propõe uma atuação ética e transparente com todos os públicos, voltada ao desenvolvimento sustentável da sociedade, à preservação dos

recursos ambientais e culturais para gerações futuras, ao respeito à diversidade e à redução das desigualdades sociais.

Tomou-se o cuidado de separar aquilo que se refere à empresa do que se refere aos Programas de Qualidade de Vida, cabendo aos Programas, o foco desta avaliação, o apoio às práticas de responsabilidade socioambiental da empresa e à organização de ações éticas e transparentes voltadas à sociedade.

CRITÉRIO 3

Liderança e Constância de Propósito

O Fundamento/Critério propõe uma atuação democrática, inspiradora e motivadora, promovendo relações de qualidade e a proteção dos interesses das diversas partes interessadas.

O critério está relacionado à maneira como a liderança mobiliza seus colaboradores para atingir seus objetivos; como influencia outras pessoas a alcançarem as metas desejadas. As características de personalidade de um gestor podem interferir neste processo, principalmente, seus comportamentos assertivos e persistentes.

A este Fundamento/Critério agregou-se, por exemplo, a discussão sobre riscos empresariais, que no caso do **PNQV**[®] foca-se no cuidado/tratamento que a empresa dedica aos riscos associados à segurança da força de trabalho.

CRITÉRIO 4

Visão de Futuro

O Fundamento/Critério propõe considerar todos os fatores que podem afetar a busca da Visão, sejam eles originados no ambiente interno ou externo. Deve-se caminhar em direção aos resultados desejáveis antecipando mudanças, aproveitando oportunidades e fazendo correções de rumo, quando necessário.

A proposta é que esta análise contemple a avaliação da abrangência das perspectivas trabalhadas pela empresa na formulação de suas estratégias. Verifica-se se o planejamento da empresa inclui as pessoas, de modo que façam parte da Visão de futuro da empresa e se há objetivos e estratégias estabelecidas para este grupo.

CRITÉRIO 5

Valorização das Pessoas

O Fundamento/Critério propõe a criação de condições para que as pessoas se realizem profissional e pessoalmente, maximizando seu desempenho por meio do comprometimento, desenvolvimento de competências e espaço para criar.

O **PNQV**[®] priorizou este Fundamento/Critério, vez que a força de trabalho da empresa compõe o grupo de clientes dos Programas de Qualidade de Vida, neste formato de avaliação.

Desta forma, foram utilizados itens com questões específicas para o profissional que atua no Programa ou para os casos em que a abrangência da gestão de pessoas da empresa (clientes do Programa) está diretamente ligada às questões de Qualidade de Vida.

CRITÉRIO 6

Orientação por Processos e Informações

O Fundamento/Critério propõe que a tomada de decisões e as ações tenham por base a medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis.

As atividades devem ser desenvolvidas e controladas. Após seu planejamento, devem ser criados os mecanismos necessários à geração das atividades e dos controles que efetivarão as ações planejadas. Estes mecanismos referem-se, também, aos processos que guiarão uma ação planejada para a obtenção dos resultados desejados.

Neste Fundamento/Critério, foram contemplados os itens que estão relacionados ao planejamento, desenvolvimento, controle e melhoria dos processos referentes aos Programas de Qualidade de Vida. Não obstante, tomou-se o cuidado de não prescrever ações, já que a possibilidade de se organizar e estabelecer modelos próprios de boa prática para Programas de Qualidade de Vida é que fará toda a diferença.

CRITÉRIO 7

Geração de Valor

O Fundamento/Critério propõe a concretização de resultados consistentes, que assegurem o aumento de valor tangível e intangível, de forma sustentada, para todas as partes interessadas.

Os resultados considerados relevantes nos Programas de Qualidade de Vida foram considerados para fins do **PNQV**[®]. Conceitos de tendência (evolução histórica do resultado) e nível atual (comparação externa) foram incluídos para a avaliação do desempenho dos Programas.

CRITÉRIO 8

Pensamento Sistêmico

O Fundamento/Critério propõe o entendimento das relações de interdependência entre os diversos componentes, bem como entre estes e o ambiente externo.

O foco aqui é a contribuição do Programa de Qualidade de Vida para a organização e, em via recíproca, a contribuição da organização para a implantação do Programa de Qualidade de Vida.

CRITÉRIO 9

Aprendizado Organizacional

O Fundamento/Critério propõe a busca de um novo patamar organizacional, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências.

O **PNQV**[®] busca entender qual a contribuição dos Programas de Qualidade de Vida para que a empresa atinja um novo patamar de atuação.

CRITÉRIO 10

Cultura da Inovação

O Fundamento/Critério propõe um ambiente favorável à criatividade, à experimentação e à implantação de novas idéias, de modo a gerar um diferencial positivo.

CRITÉRIO 11

Desenvolvimento de Parcerias

O Fundamento/Critério propõe o desenvolvimento das atividades juntamente com outras organizações, a partir da plena utilização das competências essenciais de cada uma, objetivando benefícios para ambas as partes.

Fonte: *Fundamentos de Excelência em Gestão da Fundação Nacional de Qualidade – FNQ adaptados para os Programas de Qualidade de Vida.*

3. BENEFÍCIOS OFERECIDOS ÀS EMPRESAS PARTICIPANTES

- Recebimento do Relatório Técnico da Coordenação do **PNQV**[®], destacando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Programa de Qualidade de Vida da empresa candidata;
- Autoavaliação, visando ao desenvolvimento organizado e ao aprendizado contínuo do seu Programa de Qualidade de Vida;
- Aumento da visibilidade e fortalecimento da imagem do Programa de Qualidade de Vida internamente;
- Organização e alinhamento do Programa de Qualidade de Vida, de acordo com os conceitos de qualidade já reconhecidos pela empresa e pelo mercado;
- Foco nos processos e nos resultados do Programa de Qualidade de Vida;
- Acompanhamento dos objetivos do Programa a médio e longo prazos;
- As empresas premiadas terão direito a:
 - cinco convites para a festa de entrega do **PNQV**[®] na FIESP, além dos dois convites para os representantes da empresa inscritos na **ABQV**[®];
 - Distribuição de *folder* institucional e exposição de *banner* do Programa da empresa na cerimônia de premiação;
 - Divulgação do Programa da empresa em revista especializada, na mídia em geral e no *site* da **ABQV**[®];
 - Apresentação do Programa em uma das reuniões mensais da **ABQV**[®] em 2011;
 - Visita de *Benchmarking* das empresas associadas da **ABQV**[®] para apresentação das melhores práticas do Programa *in loco*.

4. REGULAMENTO DO PNQV[®] 2010

4.1. Categorias de Premiação

O **PNQV**[®] será concedido a três diferentes categorias, de acordo com o número de empregados da empresa candidata ao prêmio:

- **Grandes Empresas:** organizações que possuam 500 ou mais empregados;
- **Médias Empresas:** organizações que possuam entre 100 e 499 empregados;
- **Pequenas e Microempresas:** organizações que possuam até 99 empregados.

O instrumento de avaliação para as três categorias será o mesmo, porém, o corte de pontuação mínima para as premiações das categorias será diferente.

Independentemente da categoria, o **PNQV**[®] não será concedido por classificação ordinal (ex.: primeiro lugar, segundo lugar, etc.). Em cada categoria, poderá haver uma ou mais empresas vencedoras.

4.2. Critérios de elegibilidade

4.2.1. Poderão concorrer organizações privadas, públicas ou de economia mista, nacionais ou multinacionais, ou sob outras formas legais de constituição, inclusive unidades autônomas de uma organização maior, subordinando-se às condições deste regulamento.

4.2.2. As empresas concorrentes devem respeitar o critério de tempo mínimo de implantação do Programa de Qualidade de Vida, ou seja, 2 anos.

4.2.3. As organizações com filiais em outros estados do território nacional poderão concorrer com todas as suas filiais ou separadamente, desde que atendam aos critérios estabelecidos.

4.2.4. A empresa candidata deverá ser associada da **ABQV**[®].

4.2.5. Para inscrição no **PNQV**[®], a empresa candidata deverá preencher os critérios de elegibilidade.

4.3. Condições para participar do **PNQV**[®]

A empresa candidata a participar do processo de avaliação deverá efetuar o pagamento da taxa de inscrição, cujo valor variará de acordo com o número de empregados:

- **Grande empresa:**.....R\$ 3.000,00
- **Média empresa:**..... R\$ 2.000,00
- **Micro e Pequena empresa:**..... R\$ 1.000,00

4.4. Processo de inscrição no PNQV®

4.4.1. O recolhimento da taxa de inscrição dar-se-á através de depósito bancário identificado, em benefício da **ABQV®**. Após o depósito enviar fax do comprovante para a **ABQV®** e confirmar recebimento por telefone. O valor da taxa variará de acordo com o tamanho da empresa, conforme descrito no item 4.3.

Abaixo, seguem os dados bancários da **ABQV®**:

Associação Brasileira de Qualidade de Vida - ABQV®

CNPJ: 01.045.397/0001-09

Banco Bradesco S.A

Agência: 105

Conta corrente: 225502-2

4.4.2. Assinatura do **Termo de Conhecimento do Regulamento e do Compromisso de Autenticidade das Informações** (Anexo I), fornecido no momento da inscrição. O Termo deverá ser impresso, assinado e enviado por fax para a ABQV

4.4.3. Recebimento do **Kit de Participação** para o **PNQV®**

4.5. Processo de avaliação do PNQV®

ETAPA 1

- Preenchimento do formulário do **Perfil da Empresa** participante (Anexo II).
- Preenchimento do instrumento de **Auto-avaliação dos Critérios PNQV®** (disponibilizado em arquivo) para pontuação dos itens de classificação para a etapa seguinte.
- Envio do formulário do **Perfil da Empresa** e do instrumento de **Auto-avaliação dos Critérios PNQV®** preenchidos para o email pnqv@abqv.org.br com solicitação de confirmação de recebimento até o dia 30/08/10.

- As empresas participantes receberão da Coordenação do **PNQV**[®], até o dia **08/09/10**, um comunicado sobre o resultado de sua pontuação e se a mesma atingiu ou não a pontuação mínima de corte para a classificação para a etapa 2.
- Caso a empresa não atinja a nota mínima, receberá o **Relatório Devolutivo** até o dia **30/09/10** onde estarão descritos os pontos fortes e as oportunidades de melhorias para a gestão do seu Programa de Qualidade de Vida, dados importantes que nortearão o seu plano de ação para o ano seguinte. Ou seja, a empresa receberá orientações sobre a melhoria das práticas atuais, assim como das suas evidências, para a busca da qualidade na gestão e perenidade do seu Programa de Qualidade de Vida.
- As empresas que atingirem a nota de corte estarão classificadas e continuarão o processo, passando para a etapa 2.

ATENÇÃO: *Por se tratar do primeiro ano que o **PNQV**[®] utilizará esta metodologia de avaliação, a Coordenação Técnica do **PNQV**[®] definiu que a pontuação mínima de corte da classificação para a **2.a Etapa**, será determinada após o recebimento de todos os formulários preenchidos de **Auto-avaliação dos Critérios PNQV**[®] das Empresas candidatas ao prêmio.*

ETAPA 2

Fase 1:

- Elaboração de **Relatório Comprobatório das Evidências** dos itens de pontuação para a **Banca Avaliadora do PNQV**[®] (Vide orientações de elaboração no Anexo III)
- Envio para a Coordenação do **PNQV**[®] do **Relatório Comprobatório das Evidências** elaborado.

O **Relatório Comprobatório das Evidências** deverá ser enviado a Coordenação do **PNQV**[®] impreterivelmente até até **08/10/10**, possibilitando a continuidade do processo de avaliação do Programa de Qualidade de Vida da empresa. Caso isto não ocorra, a empresa estará automaticamente desclassificada.

Os documentos deverão ser entregues na sede da **ABQV**[®], sendo duas cópias impressas e uma cópia em CD, no seguinte endereço:

ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida
Alameda Santos, 211, Cjs. 404 e 405
01419-000 São Paulo-SP
A/C.: Coordenação do PNQV®

Fase 2:

- Análise Prévia do **Relatório Comprobatório das Evidências** pela Coordenação Técnica do **PNQV®**.
- Agendamento preferencial de horário da Apresentação Presencial para a **Banca Avaliadora do PNQV®** por ordem de entrega do **Relatório Comprobatório das Evidências**.

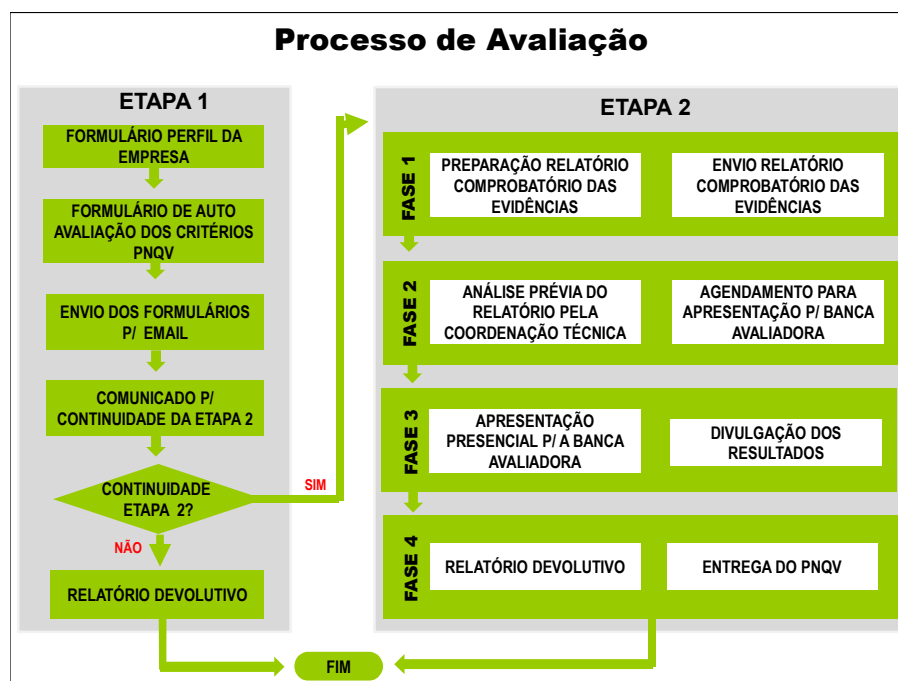
Fase 3:

- Apresentação presencial do responsável pelo Programa da empresa para esclarecimentos de dúvidas que houver para a **Banca Avaliadora do PNQV®** no dia 28 e/ou 29/10 (local e horário a ser determinado).

ATENÇÃO: A **Coordenação Técnica** e a **Banca Avaliadora do PNQV®** decidirão sobre situações não previstas no regulamento.

Fase 4:

- Comunicação dos resultados da Avaliação para as empresas participantes até dia **02/11/10**.
- Recebimento do **Relatório Devolutivo** pelas empresas que participaram da etapa 2 até dia **15/11/10**.



4.6. Banca Avaliadora do PNQV®

4.6.1. A **Banca Avaliadora** será formada por membros convidados pela **ABQV®** (mínimo de cinco participantes e sempre em número ímpar) com notória experiência no mercado, seja em gestão, recursos humanos, saúde, qualidade de vida, ambiente de trabalho saudável ou em outras áreas correlatas, conforme a composição abaixo:

- Representante sorteado de empresa premiada e associada ativa da **ABQV** há pelo menos 3 anos
- Acadêmico da PUC (FIB)
- Acadêmico do MBA ABQV/São Camilo
- Representante da OMS/OPAS
- Representante do PNQT do SESI
- Representante da ABRH
- Representante ANS
- Uma personalidade de notória importância, vinculada à área da saúde
- Auditor da Fundação Nacional de Qualidade

4.6.2. A consultoria especializada, contratada pela **ABQV**[®], treinará e capacitará todos os membros da **Banca Avaliadora** nos critérios e na forma de avaliação do **PNQV**[®], de maneira a assegurar o entendimento, a coerência e a imparcialidade do processo.

4.6.3. Os membros da **Banca Avaliadora** assinarão um compromisso ético sobre o tratamento estritamente confidencial acerca das informações recebidas das empresas candidatas ao **PNQV**[®]. Tais informações somente serão divulgadas mediante autorização expressa, por escrito, da empresa candidata.

4.6.4. Diretores, colaboradores ou consultores que tenham vínculos com as organizações candidatas desde já têm vedada a participação na **Banca Avaliadora**, excluindo-se, assim, qualquer possibilidade de eventuais conflitos de interesse.

5. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PNQV[®]:

A seguir apresentaremos no detalhe os itens de cada Fundamento/Critério que será avaliado para conhecimento da empresa participante, lembrando que o instrumento próprio de avaliação será disponibilizado para a empresa após a sua inscrição no **PNQV**[®].

Para dúvidas que houver, a empresa candidata poderá esclarecê-las neste manual, no seminário *on line* realizado no dia 08/07 que se encontra disponível no site da **ABQV**[®] ou através do email: pnqv@abqv.org.br.

Critério: Conhecimento do Cliente e do Mercado

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. O Programa de Qualidade de Vida tem ações que contemplam os grupos da força de trabalho da empresa?	Entende-se por força de trabalho: empregados, terceirizados, estagiários, autônomos, voluntários e demais pessoas que estão sob a coordenação direta da organização. Critério mínimo: 2 grupos.	Programação das ações divulgadas para os grupos em questão ou planos de comunicação específicos; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
2. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos da saúde física?	Verificar ações relacionadas à saúde da força de trabalho.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação ou outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
3. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos da saúde emocional?	Verificar ações relacionadas aos cuidados de bem-estar emocional e autoestima da força de trabalho.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação ou outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
4. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos da saúde social?	Verificar ações relacionadas à integração social, entretenimento, suporte psicossocial (orientação sobre problemas pessoais, financeiros, jurídicos, etc.) da força de trabalho.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação ou outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
5. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos da saúde intelectual?	Verificar ações relacionadas ao incentivo do aprimoramento pessoal e profissional e ao exercício da criatividade da força de trabalho.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação ou outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
6. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos da saúde espiritual?	Verificar ações relacionadas ao incentivo do desenvolvimento da capacidade da força de trabalho de encontrar um significado, propósito em suas vidas; identificar valores, crenças e princípios éticos.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação ou outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
7. As ações voltadas à qualidade de vida desenvolvidas pela empresa abrangem aspectos de cultura e lazer?	Verificar ações que se destinam ao tempo livre para diversão e entretenimento. Critério mínimo: 2 ações contínuas e 2 ações pontuais/ano.	Programação das atividades, fotos, lista de presença ou plano de comunicação/divulgação.		
8. As ações desenvolvidas estão voltadas às necessidades previamente pesquisadas da força de trabalho?	Verificar se as ações desenvolvidas impactam as deficiências apresentadas nos aspectos: físico, emocional, social, intelectual e espiritual da força de trabalho.	Avaliação do perfil de saúde e estilo de vida ou avaliação do perfil socioeconômico ou ata de reuniões, ou ainda, pesquisa de clima ou plano de contingência voltados à força de trabalho, em casos emergenciais ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
9. As ações desenvolvidas estão de acordo aos interesses e expectativas previamente pesquisados da força de trabalho?	Verificar se as ações desenvolvidas são atrativas para a força de trabalho.	Formulário de pesquisa ou atas de reuniões ou pesquisa de clima ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
10. O grupo que trabalha com os projetos relacionados à qualidade de vida realiza levantamentos sobre a compreensão que a força de trabalho tem do tema?	Verificar como está o entendimento do conceito e do propósito das ações de qualidade de vida realizadas.	Atas de reuniões que demonstrem a participação da força de trabalho na organização das atividades; ou representatividade das áreas na composição do comitê; ou lista de sugestões da força de trabalho utilizadas para a implantação/programação das atividades, ou ainda, outros meios que evidenciem os itens de verificação.		
11. Os canais utilizados para comunicação das ações são abrangentes o suficiente para informar a força de trabalho sobre o Programa de Qualidade de Vida?	Verificar se os canais de comunicação disponíveis na empresa contemplam os diversos públicos e níveis hierárquicos.	Apresentar os canais de comunicação disponíveis na empresa: impressos, foto do mural, <i>print</i> da <i>intranet</i> , ou outros que evidenciem os itens de verificação.		

Critério: Responsabilidade Social

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. O Programa de Qualidade de Vida apoia e/ou contribui para a conscientização sobre preservação e/ou minimização dos impactos ambientais e sociais promovidos pela empresa?	Verificar as formas de contribuição do Programa de Qualidade de Vida à minimização dos impactos ambientais e sociais e/ou para preservar o meio-ambiente.	Apresentação das ações que evidenciem os itens de verificação.		
2. O Programa de Qualidade de Vida baseia-se em ações éticas e transparentes?	Verificar quais são os critérios utilizados para definir e regular as atividades, para comunicação e participação.	Apresentação dos critérios e regulamentos que definem as atividades, as formas de comunicação e participação das pessoas.		
TOTAL				

Critério: Liderança e Constância de Propósitos

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. A empresa identifica e trata aspectos relacionados à segurança da força de trabalho?	Verificar quais são os itens relacionados aos aspectos de segurança do trabalho identificados pela empresa.	Relacionar os itens identificados e a forma de tratamento/ações.		
2. As decisões relacionadas ao Programa são tomadas por uma equipe/comitê?	Verificar a composição da equipe e como são tomadas as decisões relacionadas ao Programa de Qualidade de Vida.	Encaminhar cópia das atas de reuniões relacionadas à tomada de decisões sobre as atividades do Programa de Qualidade de Vida; ou outros documentos relacionados ao tema.		
3. A Diretoria da empresa estimula o desenvolvimento das atividades do Programa de Qualidade de Vida?	Verificar se o principal executivo e os gestores apoiam, comunicam e participam das atividades desenvolvidas pelo Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar as formas de atuação do principal executivo e gerências nas atividades relacionadas ao Programa de Qualidade de Vida (anexar documentos, fotos e demais evidências, quando necessário).		
4. As lideranças facilitam a participação da força de trabalho no Programa de Qualidade de Vida?	Verificar como são feitas as negociações para a participação da força de trabalho nas atividades desenvolvidas pelo Programa de Qualidade de Vida.	Encaminhar evidências das negociações: alterações de escalas, listas de participação, e quaisquer outras relacionadas ao item.		
5. Padrões de trabalho são estabelecidos (normas, rotinas, procedimentos) para a melhor gestão do tempo das pessoas?	Verificar os critérios estabelecidos para a organização dos padrões de trabalho na empresa.	Identificar como as normas, rotinas e procedimentos têm melhorado a gestão do tempo das pessoas (anexar documentos, depoimentos e demais evidências relacionadas ao tema).		
6. As atividades desenvolvidas pela equipe relacionada aos projetos de Qualidade de Vida estão organizadas com padrões de trabalho definidos?	Verificar os critérios estabelecidos para a organização dos padrões de trabalho (normas, rotinas, fluxos, entre outros) das atividades do Programa de Qualidade de Vida.	Anexar, especificamente, as atividades do Programa de Qualidade de Vida, suas normas, rotinas, procedimentos, fluxos ou quaisquer outros documentos relacionados ao tema.		
7. As atividades de Qualidade de Vida são avaliadas pela equipe para geração de melhorias?	Verificar as ferramentas utilizadas para a avaliação das atividades desenvolvidas pelo Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar as avaliações realizadas, incluindo as oportunidades identificadas para melhorias. Estas avaliações podem ser demonstradas através de atas, depoimentos, pesquisas realizadas ou quaisquer outros instrumentos utilizados.		
8. Melhorias nas atividades relacionadas à qualidade de vida são instauradas, de forma a demonstrar a continuidade e constância de propósitos nos trabalhos desenvolvidos?	Verificar como são discutidas as melhorias do Programa de Qualidade de Vida, de forma a permitir sua continuidade e sustentabilidade. Estas melhorias podem ou não terem origem na avaliação das atividades.	Apresentar evidências de melhorias realizadas no último ano, a partir de documentos que comprovem o aumento da adesão ou ampliação dos focos ou envolvimento da liderança ou, ainda, resultados atingidos; ou outros documentos relacionados ao item.		
9. Indicadores de desempenho são desenvolvidos para a análise das atividades de Qualidade de Vida?	Verificar quais são os indicadores de desempenho utilizados para a análise das atividades de Qualidade de Vida.	Apresentar os indicadores utilizados.		
10. Para a análise do desempenho das atividades de Qualidade de Vida, são comparados os indicadores utilizados com aqueles de outras organizações?	Verificar quais são os indicadores comparados e com quais organizações estas comparações são feitas.	Apresentar o referencial comparativo e o resultado da comparação.		
TOTAL				

Critério: Visão de Futuro

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. A empresa possui estratégias definidas para as Pessoas da organização? A perspectiva das Pessoas faz parte do planejamento estratégico da organização?	Verificar se o Planejamento Estratégico da organização contempla estratégias para as pessoas.	Apresentar as estratégias da empresa referente as pessoas por meio de documentos.		
2. Há indicadores e metas definidas para que estratégias relacionadas às Pessoas da organização sejam alcançadas?	Verificar os indicadores e metas associados às estratégias da empresa, definidos especificamente para as pessoas.	Apresentar os indicadores e metas definidos para as pessoas, que fazem parte das estratégias da empresa.		
3. Estas estratégias abrangem a preocupação da empresa com a Qualidade de Vida das pessoas?	Verificar se o Planejamento Estratégico da organização contempla estratégias para Qualidade de Vida das pessoas.	Apresentar as estratégias da empresa referente a qualidade de vida das pessoas por meio de documentos.		
4. A visão, missão e valores do Programa de Qualidade de Vida estão alinhados com os princípios organizacionais (visão, missão e valores)?	Verificar o alinhamento entre os princípios organizacionais e os princípios do Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar os princípios organizacionais e os princípios do Programa (missão, visão e valores).		
5. Existem planos de ação para as atividades relacionadas à Qualidade de Vida?	Verificar as ações planejadas para este ano pelo Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar as planilhas do plano de ação, identificando, no mínimo, as informações referentes às ações planejadas, os indivíduos responsáveis pelo seu desenvolvimento e data de		
6. Existem metas quantitativas associadas às atividades de Qualidade de Vida?	Verificar os níveis de desempenho pretendidos em determinado período de tempo para um plano de ação organizado para o Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar as metas definidas.		
7. A empresa destina os recursos necessários para o Programa de Qualidade de Vida ?	Verificar como é realizada a alocação de recursos (orçamento, material, pessoas, espaço físico) para a efetivação das atividades do Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar os recursos previstos e também os realizados para o desenvolvimento das atividades do Programa de Qualidade de Vida.		
TOTAL				

Critério: Valorização das Pessoas

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. A organização contribui para o autodesenvolvimento, promovendo cursos e treinamentos?	Verificar se a empresa destina recursos, incentiva e facilita o autodesenvolvimento.	Apresentar políticas e indicadores de treinamento e desenvolvimento; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
2. A política de remuneração é compatível com o mercado/segmento e coerente internamente?	Verificar como é definida a política de remuneração e se a empresa possui plano de cargos e salários.	Apresentar a política de remuneração e as diretrizes do plano de cargos e salários.		
3. A força de trabalho é estimulada a buscar o equilíbrio entre sua vida profissional e pessoal?	Verificar se a empresa conscientiza e estimula o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.	Apresentar ação ou campanha ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
4. A empresa oferece algum reconhecimento público pelo bom desempenho das pessoas que aderem às boas práticas de Qualidade de Vida, estimulados pelas ações promovidas pelo Programa de Qualidade de Vida?	Verificar se a empresa reconhece o bom desempenho das pessoas que mudam seus hábitos, estimuladas pelo Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar premiações, fotos, critérios de reconhecimento, depoimentos ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
5. A empresa oferece benefícios à sua força de trabalho, além daqueles já previstos na legislação?	Verificar os benefícios oferecidos e suas coberturas.	Apresentar políticas, procedimentos, brochuras, formulários, ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
6. Há, ou houve, processo seletivo para contratação dos profissionais que desenvolvem as atividades de Qualidade de Vida na empresa?	Verificar como é feita a seleção dos profissionais que trabalham com o Programa de Qualidade de Vida na empresa.	Apresentar os critérios utilizados para a seleção dos profissionais (competências definidas, perfil da vaga etc).		
7. Os profissionais que desenvolvem as atividades de Qualidade de Vida na empresa são capacitados/ treinados para o exercício destas atividades?	Verificar como são capacitados/ treinados os profissionais que desenvolvem as atividades de Qualidade de Vida na empresa.	Apresentar a relação de capacitação/ treinamentos desenvolvidos para os profissionais ligados às atividades de Qualidade de Vida no último ano.		
8. A empresa utiliza-se de uma ferramenta para avaliar a satisfação dos empregados com a empresa?	Verificar as ferramentas e padrões utilizados para avaliar a satisfação dos empregados com a empresa.	Apresentar os itens relacionados à satisfação e insatisfação dos empregados com a empresa.		
TOTAL				

Critério: Orientação por Processo e Informação

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. Afere-se periodicamente os índices gerais de saúde (peso, altura, pressão arterial, colesterol, glicemia, IMC, circunferência abdominal etc) do grupo de empregados?	Verificar se existe controle e acompanhamento preventivo e sistemático do <i>status</i> de saúde dos empregados.	Relatório gerencial que comprove o conhecimento e o acompanhamento da saúde dos empregados; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
2. Os dados quantitativos/qualitativos de utilização do ambulatório médico são controlados pelo gestor?	Verificar se existe controle e acompanhamento das queixas de saúde dos empregados.	Relatório gerencial de acompanhamento dos agendamentos/atendimentos ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
3. Os dados quantitativos/qualitativos de utilização do plano de saúde são controlados pelo gestor?	Verificar se existe controle e acompanhamento da utilização das contas médicas.	Relatório gerencial de utilização das contas médicas ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
4. Os dados de absenteísmo são controlados pelo gestor?	Verificar se existe controle e acompanhamento das faltas ao trabalho dos empregados.	Relatório gerencial de acompanhamento ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
5. Os dados referentes aos acidentes de trabalho são controlados pelo gestor?	Verificar se existe controle e acompanhamento dos acidentes de trabalho da força de trabalho.	Relatório gerencial de acompanhamento de CAT ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
6. Há um sistema de informação organizado sobre os dados relacionados às atividades de Qualidade de Vida?	Verificar se existe ferramenta que concentre as diversas informações sobre as atividades desenvolvidas de maneira estruturada.	Apresentar tecnologia disponível via <i>web</i> ou impressa; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
7. A metodologia para a coleta da informação comparativa que servirá à análise do desempenho do Programa de Qualidade de Vida está definida? (Vide critério Liderança).	Verificar se existe ferramenta/metodologia de coleta de informações.	Apresentar ferramenta/metodologia utilizada; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
8. Melhorias são instauradas a partir das informações comparativas coletadas?	Verificar se a empresa utiliza as informações para incrementar suas atividades.	Apresentar as melhorias colocadas em prática ou o plano de ação; ou outros que evidenciem os itens de verificação.		
9. Há monitoramento das mudanças de hábito/comportamento dos empregados na busca de um estilo de vida mais saudável?	Verificar como são feitos os controles de mudanças de hábito/comportamento dos empregados.	Apresentar resultados de avaliações comparativas relacionadas à prontidão de mudança de comportamentos, ou outros documentos relacionados ao tema.		
TOTAL				

Critério: Geração de Valor

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. A participação da força de trabalho está segmentada por grupos (empregados, temporários, terceirizados, entre outros)?	Verificar se há controles da quantidade de pessoas que aderiram às atividades, separadas pelos grupos componentes da força de trabalho.	Apresentar o índice de adesão a partir do número de vagas oferecidas ou % da força de trabalho; ou qualquer outro número que represente a adesão às atividades, porém, classificado por grupos.		
2. Há resultados quantificados sobre a adesão da força de trabalho às atividades de Qualidade de Vida da empresa?	Verificar se existem controles da quantidade de pessoas que aderiram às atividades.	Apresentar o índice de adesão a partir do número de vagas oferecidas ou % da força de trabalho; ou qualquer outro número que represente a adesão às atividades.		
3. Calcula-se periodicamente o índice de fidelização da força de trabalho às ações desenvolvidas pelo Programa de Qualidade de Vida?	Verificar quantas vezes um mesmo empregado participou das atividades do Programa de Qualidade de Vida relacionadas ao seu perfil. Esta informação está associada ao levantamento de interesses solicitados no Critério Clientes.	Apresentar o índice de fidelização a partir do levantamento da participação das pessoas nas atividades associadas ao seu perfil.		
4. Verifica-se periodicamente satisfação da força de trabalho com as atividades de Qualidade de Vida da empresa?	Verificar o índice de satisfação da força de trabalho com as atividades de Qualidade de Vida.	Apresentar o índice de satisfação da força de trabalho com as atividades de Qualidade de Vida.		
5. Conhece-se o investimento realizado pela empresa nas atividades de Qualidade de Vida?	Verificar o investimento realizado pela empresa para o Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar o % do total de recursos orçados que efetivamente foram investidos no Programa de Qualidade de Vida (orçado X realizado).		
6. São aferidas periodicamente as alterações nos índices gerais de saúde dos empregados (ex. peso, nível de colesterol, glicemia, entre outros)?	Verificar as medições realizadas.	Apresentar relatório gerencial com as medições individuais, realizadas antes e depois do Programa.		
7. Evidencia-se mudança nos fatores de risco (quantidade ou grau de risco) dos empregados a partir de medições individuais?	Verificar a medição das mudanças nos fatores de risco dos empregados.	Apresentar as mudanças aferidas na quantidade de fatores de risco ou grau de risco.		
8. Os indicadores de gestão de pessoas são medidos periodicamente, tais como absenteísmo, <i>turnover</i> , acidentes de trabalho, entre outros?	Verificar os indicadores medidos.	Apresentar o resultado dos indicadores medidos.		
9. Verifica-se o retorno do Programa de Qualidade de Vida sobre o investimento (ROI) nos aspectos de saúde?	Verificar a relação entre o investimento realizado e os gastos da empresa com benefício saúde.	Apresentar o resultado obtido, quando verificada a relação entre o investimento realizado e os gastos da empresa com o benefício saúde.		
10. Afere-se satisfação dos empregados com a empresa?	Verificar o Índice de Satisfação dos empregados com a empresa.	Apresentar o Índice de Satisfação dos empregados com a empresa.		
11. Os resultados obtidos pela empresa, em pelo menos dois itens relacionados acima, apresentam tendência favorável?	Verificar a tendência de dois dos resultados apresentados, entendendo que a tendência verifica o comportamento do indicador em um determinado período de tempo (mínimo, dois anos).	Apresentar o resultado obtido nos dois últimos anos e a orientação para o seu bom desempenho (quanto maior melhor ou quanto menor melhor).		
12. Os resultados obtidos pela empresa, em pelo menos um dos itens relacionados acima, apresentam nível atual superior ao da informação comparativa levantada?	Verificar o nível atual de pelo menos um dos resultados apresentados, entendendo que o nível atual verifica o desempenho de um indicador comparado com uma informação externa (referencial comparativo).	Apresentar o resultado da empresa e aquele do referencial comparativo.		
TOTAL				

Critério: Pensamento Sistêmico

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
<p>1. Compreende-se claramente a contribuição do Programa de Qualidade de Vida para a organização e a contribuição das estratégias da organização para a implantação do Programa de Qualidade de Vida?</p>	<p>Verificar como é feito o inter-relacionamento entre o Programa de Qualidade de Vida e as demais práticas da empresa.</p>	<p>Destacar no conteúdo do Programa de Qualidade de Vida suas interfaces com as demais práticas da empresa; ou apresentar atas de reuniões que evidenciem as discussões dessa integração ou o levantamento das necessidades das demais equipes da empresa que possam ser atendidas por este Projeto; ou, ainda, ações de cooperação entre áreas para o desenvolvimento de atividades/ projetos específicos; ou quaisquer outras evidências relacionadas ao tema.</p>		
TOTAL				

Critério: Aprendizado Organizacional

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. A organização alcançou novos patamares a partir da implantação do Programa de Qualidade de Vida?	Verificar os benefícios que o Programa de Qualidade de Vida trouxe para a empresa.	Apresentar o impacto do Programa de Qualidade de Vida sobre os resultados da empresa (quantitativos ou qualitativos), como imagem institucional, ambiente organizacional, aumento de produtividade, entre outros.		
TOTAL				

Critério: Cultura da Inovação

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. O Programa de Qualidade de Vida promove novas ideias para a empresa, de modo a gerar diferenciais competitivos?	Verificar as ideias inovadoras, que se tomaram um diferencial competitivo para a empresa e advieram do Programa de Qualidade de Vida.	Relatar as ideias inovadoras identificadas respondendo: O que? Por quê? Como? Para quem? Quando?		
2. A organização do Programa de Qualidade de Vida proporciona um ambiente favorável e criativo à empresa?	Verificar como é estimulada a criatividade para a organização do Programa de Qualidade de Vida.	Apresentar as ferramentas utilizadas para o estímulo à criatividade, como caixas de sugestões, reconhecimentos das melhores ideias, entre outras práticas que evidenciem o tema.		
TOTAL				

Critério: Desenvolvimento de Parcerias

Questões	Itens para verificação	Evidências (relatório)	Sim	Não
1. O Programa de Qualidade de Vida é desenvolvido com o estabelecimento de parcerias?	Verificar como são estabelecidas as parcerias para o desenvolvimento das atividades de Qualidade de Vida na empresa. As parcerias podem ser feitas com quaisquer partes interessadas, tais quais fornecedores, força de trabalho, outras unidades de negócio, entre outros; assim como, com outras organizações.	Apresentar os parceiros, justificando as escolhas e o papel de cada um no desenvolvimento do projeto.		
2. O desenvolvimento conjunto do Programa de Qualidade de Vida possibilita o uso de determinadas competências da empresa, de forma que o parceiro obtenha bons resultados com a parceria? (relação ganha-ganha)	Verificar o que o parceiro ganha com esta parceria.	Apresentar os benefícios do parceiro com a parceria.		
TOTAL				

6. CRONOGRAMA

A seguir, apresentamos o cronograma das principais etapas do **PNQV®**, indicando as datas limites do processo:

CRONOGRAMA PNQV 2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
Apresentação dos critérios do PNQV na reunião mensal						29					
Seminário <i>on line</i> : Prêmio Nacional de Qualidade de Vida							8				
Inscrições do PNQV							15	30			
Recebimento do Relatório Devolutivo ou comunicado sobre a continuidade da etapa 2 de avaliação									8		
Envio de Relatório Comprobatório das Evidências, conforme o roteiro divulgado										8	
Apresentação para a Banca Avaliadora										28/ 29	
Divulgação das empresas vencedoras											2
Recebimento do Relatório Devolutivo											15
Festa de entrega do PNQV											30

7. GLOSSÁRIO

Os conceitos e definições aqui apresentados refletem exclusivamente os significados adotados para o **Prêmio Nacional de Qualidade de Vida - PNQV®**, não tendo a pretensão de estabelecer terminologia.

Aspectos da Saúde Física (ou Dimensões da Saúde Física)

Referem-se ao quadro clínico do indivíduo, acompanhado de alimentação adequada, práticas saudáveis, prevenção de doenças e uso correto do sistema médico.

Aspectos da Saúde Emocional (ou Dimensões da Saúde Emocional)

Referem-se ao estado mental do indivíduo. Envolve desde uma adequada capacidade de gerenciamento das tensões e estresse de forma que contribuam para as boas decisões, somadas a um nível elevado de entusiasmo em relação à vida.

Aspectos da Saúde Social (ou Dimensões da Saúde Social)

Referem-se à habilidade do indivíduo de conviver em grupo, estabelecer vínculos e qualidade nos relacionamentos, equilíbrio com o meio ambiente e harmonia familiar.

Aspectos da Saúde Intelectual (ou Dimensões da Saúde Intelectual)

Referem-se à habilidade do indivíduo de utilizar a capacidade criativa sempre que possível, expandir os conhecimentos permanentemente e partilhar o potencial interno com as outras pessoas.

Aspectos da Saúde Espiritual (ou Dimensões da Saúde Espiritual)

Referem-se à capacidade de um indivíduo de obter um sentido da Vida, guiado pelos valores, ética, acompanhados de pensamentos positivos e otimistas.

Benchmarking

Ser um referencial de excelência. É o método sistemático de procurar os melhores processos, as idéias inovadoras e os procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior.

Classe Mundial

Expressão utilizada para caracterizar uma organização classificada entre as melhores do mundo na área avaliada.

Cliente

Organização ou pessoa que recebe um produto, por exemplo, consumidor, usuário final, varejista, beneficiário e comprador.

Confidencialidade das informações

Aspecto relacionado à segurança na manipulação de informações fornecidas. Garantias necessárias para que somente pessoas autorizadas tenham acesso à informação.

Desenvolvimento sustentável

Supre as necessidades atuais sem comprometer o atendimento às necessidades das gerações futuras. A convergência de propósitos econômicos, ecológicos e sociais, que privilegiem a conservação e perenidade dos recursos, constitui a base do desenvolvimento sustentável.

Diferenciais competitivos

Capacidade que uma organização demonstra ao se diferenciar das demais através de ações/realizações.

Direção

Grupo de dirigentes responsável pelo desempenho da organização.

Disponibilidade da informação

Garantia que usuários autorizados poderão ter acesso à informação sempre que necessário.

Estrutura de cargos

Arranjo ordenado de responsabilidades, autonomias e tarefas atribuídas às pessoas, individualmente ou em grupo. Usualmente, considera a descrição de cargos, funções e competências requeridas.

Estratégia

Caminho escolhido para concentração de esforços, objetivando realizar a Visão da organização.

Força de trabalho

Pessoas que compõem a organização e que contribuem para a consecução de suas estratégias, objetivos e propósitos, tais como empregados com jornada de trabalho integral ou parcial, trabalhadores temporários, autônomos e terceirizados, ou todos aqueles que trabalhem sob a coordenação direta da organização.

Fornecedor

Organização ou pessoa que fornece um produto ou presta um serviço. Exemplos: Produtor, distribuidor, varejista ou comerciante ou prestadores de serviços ou informações.

Informação comparativa pertinente

É a informação comparativa advinda de uma organização considerada referencial de excelência ou simplesmente adequada à análise comparativa, considerando-se as estratégias da própria organização que busca esta informação comparativa. Informações comparativas incluem informações advindas de competidores ou de referenciais de excelência.

Indicadores

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

Metas

Níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

Missão

Razão de ser de uma organização, compreende as necessidades sociais que ela atende e o foco fundamental de suas atividades.

Organização

Companhia, corporação, firma, sociedade, órgão, instituição, empresa, ou uma unidade de quaisquer destas, não importando se pública ou privada, sociedade anônima ou limitada ou constituída sob qualquer outra forma estatutária; com funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, cuja finalidade seja ou não o lucro; não importando se de porte pequeno, médio ou grande.

Organização do trabalho

Divisão do trabalho entre unidades, equipes e funções, permanentes ou temporárias, incluindo a definição das suas atribuições e vínculos.

Padrão de trabalho

Regras de funcionamento das práticas de gestão que podem se manifestar através de procedimentos, rotinas de trabalho, normas administrativas, fluxogramas, comportamentos coletivos ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas.

Partes interessadas

Indivíduo ou grupo de indivíduos com interesses comuns voltados ao desempenho da organização e ao ambiente em que opera. A maioria das organizações apresenta as seguintes partes interessadas: clientes; força de trabalho; acionistas ou proprietários; fornecedores; e a sociedade. A quantidade e a denominação das partes interessadas podem variar de acordo com o perfil da organização.

Prática de gestão (ou prática gerencial)

Processo gerencial efetivamente implantado pela organização.

Processo

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

Nota: a) Os insumos (entradas) de um processo são geralmente produtos (saídas) de outro processo; b) Os processos em uma organização são geralmente planejados e realizados sob condições controladas para agregar valor.

Processo gerencial (ou processo de gestão)

Processo de natureza gerencial, não operacional; processo relativo aos Fundamentos/Critérios 1 a 7.

Nota: ver também prática de gestão e processos de apoio.

Qualidade

Totalidade das características de uma entidade (atividade, processo ou produto), organização, ou da combinação destes elementos, que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes e das demais partes interessadas.

Referencial de excelência (ou benchmark)

Organização, processo, produto ou resultado considerado o melhor de sua classe.

Requisito

Tradução das necessidades e expectativas dos clientes, ou das demais partes interessadas, expressadas de maneira formal ou informal, em atributos do produto. Por exemplo, prazo de entrega, tempo de garantia, especificação técnica, tempo de atendimento, qualificação do pessoal, condições de pagamento.

Risco

Combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento não desejado.

Risco empresarial

Obstáculo potencial à consecução das metas de uma organização, à luz das incertezas do mercado e do setor de atuação da organização, do ambiente macroeconômico e dos próprios processos da organização. Considerar que o risco empresarial pode decorrer de eventos não desejados em razão da avaliação, por exemplo, risco de saúde e segurança, risco ambiental, risco financeiro, risco legal, risco do negócio, risco tecnológico, risco operacional, risco externo, risco interno, entre outros.

Setor de atuação

Área ou segmento em que a empresa atua, por exemplo, indústria, comércio, finanças, prestação de serviços, entre outros.

Sistema

Conjunto de elementos com finalidade comum, que se relacionam entre si, formando um todo dinâmico.

Sistema de liderança

Sistema cuja finalidade é mobilizar as pessoas direcionando-as à realização da Visão da organização.

Sistema de incentivo

Apoio, reconhecimento (por meio de incentivo financeiro ou outra modalidade), objetivando estimular a força de trabalho a desenvolver hábitos saudáveis e promover mudanças em seu estilo de vida.

Valores

Princípios ou crenças balizadores das decisões de uma organização na construção de sua Missão e Visão.

Visão

Estágio que a organização deseja atingir. A explicitação da Visão busca propiciar um direcionamento (meta) para a organização.

Fontes e referências bibliográficas:

1. Glossário Fundação Nacional de Qualidade;
2. Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa. Academia Brasileira de Letras. Rio de Janeiro, 2009-2010.
3. BOGAN, Christopher e ENGLISH, Michael J., Benchmarking – Aplicações Práticas e Melhoria Contínua. Editora Makron Books. São Paulo, 2008.
4. SILVA, Marco Aurélio Dias da e DE MARCHI, Ricardo - Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. Editora Best Seller, 1997.
5. OGATA, Alberto José Niituma e DE MARCHI, Ricardo - Wellness, Seu Guia de bem-estar e qualidade de vida. Editora Elsevier, 2008.
6. RUDGE, Maria Eugenia; CRUZ, Maria Luiza; SECCO, Patrícia Engel; PASSOS, Rita Laert Cotrim – Opção Saúde: Escolhendo Qualidade de Vida. CPH Health, 2000
7. FRANÇA, Ana Cristina Limongi - Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial, Editora Atlas, 2003.

8. ANEXOS

Os anexos a seguir deverão ser preenchidos na íntegra. O Anexo I deverá ser preenchido, impresso e assinado.

O Anexo II será preenchido em formulário próprio, disponível no kit de inscrição.

O Anexo III

ANEXO I

TERMO DE CONHECIMENTO DO REGULAMENTO E DO COMPROMISSO DE AUTENTICIDADE DAS INFORMAÇÕES

Eu, _____, portador da cédula de identidade RG nº _____ e do CPF nº _____, profissão _____, residente e domiciliado na (endereço completo) _____, responsável pelo Programa de Qualidade de Vida da empresa _____ reconheço e aceito o regulamento do **XIV PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA®** da **ABQV®**.

Certifico ser verdadeiro todo o conteúdo das informações por mim prestadas sobre o Programa de Qualidade de Vida da empresa _____, neste momento e durante todo o processo de concorrência ao **XIV PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA®** da **ABQV®**.

Local e data

Assinatura

ANEXO II

PERFIL DA EMPRESA PARTICIPANTE

O Perfil da Empresa descreve a organização para:

- Evidenciar as principais características do negócio, seus produtos e/ou serviços resultantes de seu processo produtivo;
- Proporcionar uma visão global da empresa, do seu segmento de mercado e setor de atuação;
- Conhecer o desenvolvimento da empresa nos últimos anos;
- Conhecer os principais desafios em Qualidade de Vida e bem-estar da força de trabalho.

1. Informações da Empresa

1.1. Nome da Empresa:

1.2. Endereço completo:

1.3. Classificação:

- Grande Empresa (acima de 500 empregados)
 Média Empresa (de 100 a 499 empregados)
 Micro e Pequena Empresa (até 99 empregados)

1.4. Tipo de empresa:

- privada mista pública outros _____

1.5. Principal setor de atuação:

1.6. Principais concorrentes no setor de atuação:

1.7. Principais produtos:

1.8. Data da fundação da empresa: / /

1.9. Citar a visão, a missão e os valores da empresa:

1.10. Breve histórico da empresa (*contemplar fusões, aquisições, faturamento, número de clientes, número de filiais, localidades e fatos relevantes*):

2. Informações da força de trabalho

2.1. Número total de empregados:

2.2. Número total de dependentes (*filhos e/ou cônjuges dos empregados*):

2.3. Número total de profissionais contratados em outro tipo de regime (*terceirizados, estagiários, autônomos, temporários, cooperados, etc.*):

2.4. Distribuição dos empregados (colaboradores ou empregados) por gênero:

_____ sexo feminino	_____ sexo masculino
2.4. Distribuição percentual dos empregados (colaboradores ou empregados) por função:	
_____ % na direção (presidente, diretores, superintendentes e gerentes)	
_____ % nas funções administrativas (supervisão, coordenação e analistas)	
_____ % nas funções operacionais	

3. Informações do Programa de Qualidade de Vida:

3.1. Objetivos principais do Programa de Qualidade de Vida:
3.2. Citar a missão e a visão do Programa de Qualidade de Vida:
3.3. Tempo de existência do Programa de Qualidade de Vida:
3.4. Número de empregados envolvidos na gestão e no desenvolvimento do Programa de Qualidade de Vida:
3.5. Principais fornecedores do Programa de Qualidade de Vida:
3.6. Principais parceiros do Programa de Qualidade de Vida:
3.7. Principais desafios da empresa para promover e melhorar a Qualidade de Vida da força de trabalho:
3.8. Principais barreiras encontradas para promover e melhorar a qualidade de vida da força de trabalho:
3.9. Breve histórico do Programa de Qualidade de Vida (descrever os fatos mais relevantes na história do Programa):

Atenção: O **Anexo II**, preenchido em fonte Arial 11, deverá ter, no máximo, 6 laudas, sem utilização do verso. Não serão consideradas as páginas excedentes, lembrando que as informações solicitadas devem ser apresentadas resumidamente.

Responsáveis pelas informações do Programa:

1º Responsável:	
Cargo:	Formação:
Telefone:	E-mail:
Assinatura:	Data / /
2º Responsável:	
Cargo:	Formação:
Telefone:	E-mail:
Assinatura:	Data / /

ANEXO III

RELATÓRIO COMPROBATÓRIO DAS EVIDÊNCIAS DOS CRITÉRIOS

Os documentos do **Relatório Comprobatório das Evidências dos Critérios** devem ser organizados em uma pasta, de acordo com a ordem dos critérios e as evidências dos critérios, na sequência de cada questão. Ou seja, a pasta deverá estar organizada conforme abaixo:

1. Capa com identificação da empresa candidata;
2. Inserir o formulário preenchido Perfil da Empresa (máximo 6 laudas, fonte Arial 11);
3. Inserir folha de rosto com os 11 critérios apenas enumerados/elencados por ordem de avaliação:
4. Inserir folha de rosto com o nome da identificação do primeiro critério, **Cliente e Mercado:**
 - a. Inserir página com a descrição do primeiro item do primeiro critério e, logo abaixo da pergunta, enumerar e identificar, por nome, os documentos que evidenciem o primeiro item do primeiro critério;
 - b. Inserir os documentos comprobatórios do primeiro item do primeiro critério;
 - c. Inserir página com a descrição do segundo item do primeiro critério e, logo abaixo do item, enumerar e identificar, por nome, os documentos que evidenciem o segundo item do primeiro critério;
 - d. Inserir os documentos comprobatórios do segundo item do primeiro critério e assim, sucessivamente, para os outros itens do primeiro critério.
5. Inserir folha de rosto com o nome da identificação do segundo critério, **Responsabilidade Social:**
 - a. Inserir página com a descrição do primeiro item do segundo critério e, logo abaixo da pergunta, enumerar e identificar, por nome, os documentos que evidenciem o primeiro item do segundo critério;

- Inserir os documentos comprobatórios do primeiro item do segundo critério;
 - Inserir página com a descrição do segundo item do segundo critério e, logo abaixo do item, enumerar e identificar, por nome, os documentos que evidenciem o segundo item do primeiro critério;
 - Inserir os documentos comprobatórios do segundo item do segundo critério e, assim, sucessivamente.
6. Inserir folha de rosto para cada um dos outros 9 critérios, assim como as páginas com a descrição de cada item destes critérios.

Este relatório deverá ser enviado à Coordenação do **PNQV®** impreterivelmente até **08/10/2010** para ser analisado pela **Banca Avaliadora**.

9. COMITÉ DO PNQV®

Participantes:

Ana Cláudia de Assis Rocha Pinto

Edna Demarqui Ramos

Ercy Paschoal

Maysa Silveira

Rita Pugliese

Samia Simurro

Sônia Marina da Costa Bittencourt

Coordenação Geral do PNQV®:

Luiza Cruz

Consultora contratada:

Ivana Mara Rodrigues da Silva

Para maiores informações escreva para: pnqv@abqv.org.br

