

2º PRÊMIO DA QUALIDADE EM TAPAUÁ - 2017

Radamézio Eduardo Velasques de Abreu¹
Obede Rebelo dos Santos²

¹ Professor Assistente do Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial, pela Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Escola Superior de Ciências sociais – ESO. Especialista em Administração Pública. E-mail: reabreu@uea.edu.br

² Tecnólogo em Gestão Pública – TGP pela Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Pós-Graduando Administração e Finanças. E-mail: obede1996@gmail.com

Resumo

O trabalho descreveu a realização do Prêmio da Qualidade da Cidade de Tapauá, cujo objetivo foi reconhecer e dar visibilidade às organizações comerciais. Foram utilizados 02 questionários, um estruturado e outro semiestruturado, O primeiro mensurou o nível de compreensão das funções organizacionais por parte dos empresários, e o segundo aferiu o grau de satisfação dos clientes, em uma amostra constituída por 36 empresários e 1.080 consumidores. Verificou-se que os empresários ainda estão distantes de certas práticas de gestão na completude que Universidade preconiza para as organizações como a identificação da missão, visão, e valores, entre outros. A Qualidade do Atendimento se revelou a melhor indicadora da percepção dos clientes, enquanto que a variável respeito às normas de sustentabilidade foi a que mostrou exercer menor influência na percepção dos gestores. Ao final, são apontadas recomendações e direções para a realização de novas pesquisas, necessidade de mais abordagens acadêmicas e de quanto o prêmio pode servir de parâmetro para as empresas buscarem sua melhoria ano após ano.

Palavras-chave: Prêmio. Qualidade. Satisfação.

Abstract

This paper describes a realization of the Quality Award in the City of Tapauá, whose main objective was to recognize and give visibility to the commercial organizations. Twelve questionnaires were used, one structured and one semi-structured, the first one to measure the level of understanding of organizational functions by the entrepreneurs, and secondly to measure the degree of customer satisfaction in a sample of 36 entrepreneurs and 1,080 customers. It was verified that the entrepreneurs are still distant from certain management practices in the Business Management Course advocates for organizations such as the identification of mission, vision, and values, among others. Quality of Service was the best indicator of customers 'perception of importance, while the variable regarding sustainability norms was the one that showed less influence on the managers' perception. At the end, recommendations and directions for conducting new research and the need for more academic approaches are pointed and how much the award can serve as a parameter for companies to seek their improvement year after year.

Keywords: Award. Quality. Satisfaction

Introdução

A qualidade é um fator de sucesso capaz de expor distinção entre pessoas, empresas ou até mesmo objetos, por meio de propriedades, condições e atributos, que irão calcular o grau de sua excelência. Nas últimas décadas a qualidade se tornou um fator primordial para o alcance de objetivos e metas. Atualmente, em um mundo globalizado e competitivo, para garantirem a sua existência, as empresas necessitam da implantação de sistemas e projetos que geram uma melhoria contínua no desenvolvimento de seus processos produtivos e na gestão organizacional.

Hoje, programas da qualidade são implantados para fins de medição, comparação dos progressos e vantagens administrativas das organizações, colaborando no desenvolvimento e reconhecimento dos participantes. No Brasil, o setor público é responsável por fazer essa avaliação ao realizar o lançamento do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, fator relevante para o crescimento econômico do país; onde no Amazonas a FIEAM (Federação das Indústrias do Estado do Amazonas) é a organizadora do Programa Qualidade Amazonas – PQA, que objetiva reconhecer e premiar os esforços das organizações na busca da melhoria contínua em seus processos.

Nos municípios do interior do estado devido às empresas pertencerem às classes micros e de pequeno porte a existência de tais projetos é nula. Razão pelo qual o grau de insatisfação dos clientes tende a ser maior se comparado a outras de categoria elevada. Foi em meio a esse cenário que os acadêmicos (atualmente egressos) de Tecnologia em Gestão Pública da Universidade do Estado do Amazonas (Núcleo de Ensino Superior em Tapauá), em 2016, após concluir a disciplina “Gestão da Qualidade”, aplicada pelos professores MSc. Gilson Lira e MSc. Nilson Santos, perceberam a necessidade da criação de um plano que estimulasse as empresas a melhorar constantemente.

Foi realizado, então, o primeiro Prêmio da Qualidade em Tapauá. A ideia advinda do egresso José Raimundo Mesquita da Silva, remontada nos programas de igual natureza, organizada pelo SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), tinha o objetivo de Premiar os estabelecimentos que se destacavam em atender e satisfazer a necessidade de seus consumidores finais.

A percepção da viabilidade e implantação desse projeto partiu da dupla constatação de que o comprometimento para atender às especificações e satisfazer as necessidades dos clientes são parâmetros de grande relevância para o alcance da qualidade. Para César (2011) as empresas precisam reconhecer através da política interna e ações, que fazer qualidade é buscar a satisfação dos clientes em primeiro lugar. O reconhecimento deste princípio fez com que muitas empresas de sucesso dominassem o mercado de produtos e serviços nos últimos anos.

O Prêmio da Qualidade em Tapauá dar-se-á, pela importância na melhoria dos serviços comerciais, do impacto que gera para a concorrência, do desenvolvimento da economia local, e da aproximação da Universidade com a Comunidade, mostrando a relevância dos cursos de Gestão Pública e Comercial oferecidos por ela e para a sociedade tapauaense de uma forma geral, acrescente-se ainda quanto ao fato da contribuição que o conhecimento teórico obtido em sala de aula poderia melhorar na prática de pequenas abordagens aos empresários quanto aos seus clientes internos e externos, e de quanto o prêmio pode servir de parâmetro para as empresas buscarem suas melhorias ano após ano.

Assim, nessa edição abordou-se a evolução do seguinte problema: Qual a importância da qualidade no atendimento como fator de crescimento empresarial? Citando como justificativa a pesquisa sobre a qualidade no atendimento para com os clientes, independente da sua segmentação de mercado, pelo fato de ser um diferencial competitivo da atualidade.

Fundamentação teórica

Origem do Prêmio da Qualidade

Há décadas os governantes mundiais vêm buscando formas de crescimento econômico de seus países, dentre várias estratégias aplicadas, a estimulação da oferta de produtos e serviços de qualidade foi a mais relevante. O processo mudou países, considerados esquecidos, menos desenvolvidos, tornando-os potências mundiais com tecnologia e produtos cobiçados por outras nações.

Em meados dos anos de 1950, o Japão lutava pela reconstrução no período pós-guerra. Quando W. Edwards Deming, considerado um dos teóricos mais importantes da qualidade, principalmente em estatística dando ênfase em tentar controlar a qualidade, morador do país há mais de 15 anos, obteve um grande papel ao influenciar na criação do modelo Japonês, que valorizava a associação das partes em uma organização na aplicação de um sistema de melhoria e gestão, tanto da alta gerência quanto dos trabalhadores. Assim, em 1951 foi criado o Prêmio Deming (*Deming Prize*), cujas empresas de destaque na qualidade eram premiadas anualmente. A partir desse período as empresas Japonesas fizeram uma grande revolução nos produtos, serviços de qualidades e conseqüentemente econômico (Deming, 1990).

A gestão da qualidade e o grau de relevância do seu sistema começaram a ser reconhecidas internacionalmente, levando os Estados Unidos a perceber que para evitar uma redução no mercado mundial, comparado ao Japão, necessitava implantar um sistema igual ou parecido. Só então em 1987 foi aprovado no EUA o prêmio Malcom Baldrige, que estimulava a qualidade dos produtos fabricados e realizava procedimentos de avaliação bem detalhada, similar ao *Deming Prize*. De acordo com Sharma e Talwar (2007) o prêmio tinha o objetivo de promover a sensibilidade para a qualidade, melhorando as práticas e competitividade entre empresas americanas.

Posteriormente, com a expansão e admiração dos especialistas da área da qualidade, o prêmio Americano Malcom Baldrige foi o modelo base para a criação do Prêmio Europeu da Qualidade (1991), denominado Modelo de Excelência “*European Foundation for Quality Management*”, como instrumento de avaliação e melhoria da competitividade entre as organizações. Para Carpinetti (2010), o modelo tinha objetividade da promoção da gestão de qualidade das empresas europeias, com premiações cedidas em três categorias: empresas de grande, médio e pequeno porte, e mais o setor público.

Assim, o Brasil também se junta a esse rol em 1992 com o Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ, criado com intuito de alcançar a excelência para um destaque na competitividade. Com uma constante troca de informações, métodos e sistemas de gestão que atingem o sucesso decorrente destes requisitos, aberto às organizações de todos os portes e setores que buscam aprimorar seus modelos de negócio e administração. O PNQ promove a integração do capital humano da organização, por estar ligado diretamente ou indiretamente aos colaboradores, assim, instigava para uma contínua autoavaliação dos propósitos da organização (Vasconcellos; Fortuna; Lucas, 2012).

PQA – Prêmio Qualidade Amazonas

Promovido pela Federação das Indústrias do Estado do Amazonas (FIEAM), o Prêmio Qualidade Amazonas, como uma das ações do Programa Qualidade Amazonas – PQA, em sua 25ª edição, tem servido como indicador do nível de excelência das organizações privadas e públicas. Fator essencial é a oportunidade de compartilhamento de melhores práticas durante a realização das etapas do evento. É considerado pela classe empresarial como o “Oscar da Qualidade” no Amazonas, com a finalidade de premiar o processo que evidencie os esforços das Organizações em prol da Qualidade e da Produtividade, na busca permanente da excelência (Site do PQA).

O PQA busca promover a utilização de ferramentas da qualidade e de metodologias para avaliação da gestão organizacional dos setores privado e público; o *benchmark* através das candidatas que apresentam as suas melhores práticas, o aumento do capital intelectual e da força de trabalho; a mobilização da força de trabalho das organizações em busca de maiores níveis de qualidade dos processos, produtos e serviços visando o aumento da competitividade; o reconhecimento aos colaboradores que apresentem contribuições significativas para a melhoria da qualidade e aumento da produtividade das organizações (Site do PQA).

PQT – Prêmio da Qualidade em Tapauá

O projeto está inserido nas políticas e programas governamentais e institucionais do Governo do Estado do Amazonas e da Universidade do Estado do Amazonas, de acordo com os objetivos e metas definidas pela Pró-Reitoria de Extensão Comunitária. Obedece aos aspectos legais vigentes, pois não contraria as normas da iniciativa privada e de livre concorrência, e está subscrito no Plano Plurianual do Governo do Estado do Amazonas – 2016 - 2019.

Assim, respeitando as premissas estabelecidas acima e com a ajuda dos egressos do Curso de Gestão Pública, estabeleceu-se alguns aspectos e características que deveriam nortear as ações e políticas de trabalho para o Prêmio da Qualidade em Tapauá, qual foi apresentado em cerimônia de abertura do Ciclo 2017, no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) da Prefeitura Municipal de Tapauá, conforme resumo descrito no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Premissas do Prêmio da Qualidade em Tapauá (PQT).
Fonte: ABREU; SILVA, 2017.

Origem	Fruto do Incentivo passado pelo Professor Nilson Santos, da Disciplina Gestão da Qualidade, e dos Egressos de Tecnologia em Gestão Pública.
Valores	Ética, Inovação, Excelência e Parceria.
Missão	Incentivar a implantação da Gestão da Qualidade Total nas Empresas, bem como a melhoria contínua, que busque a satisfação total do cliente, com enfoque no entendimento, através da sensibilização, capacitação e reconhecendo os melhores desempenhos de Tapauá.
Objetivo	Reconhecer e dar visibilidade às organizações e empreendimentos comerciais e prestadoras de serviços sediadas no município de Tapauá, que atendem os clientes locais na busca pela Cultura da Excelência.

É essencial que as empresas saibam que o consumidor é a peça fundamental de uma organização, e precisam atender suas expectativas, ou terão poucas chances de vencer os desafios lançados pelo mercado. Cada cliente perdido representa um cliente ganho pelo concorrente, esse que trabalha para manter seus usuários satisfeitos, oferecendo produtos com qualidade e serviços diferenciados, fatalmente já compreendeu que esses mecanismos são importantes para a satisfação e retenção de clientes, pois eles repetem e comentam com outras pessoas às boas ou más impressões que percebem durante a compra ou na recepção da prestação de serviços.

Na concepção de Chiavenato (2000), administrar de acordo com a qualidade significa postura de liderança empresarial, diferencial no acirrado mundo dos negócios. A globalização é uma das tendências mais marcadas da economia, no entanto, uma de suas consequências imediatas é a competitividade empresarial, onde diversas organizações disputam o mesmo espaço.

Toda informação quando vai ser transmitida, necessita que seja identificado seu público alvo e seus interesses específicos com o intuito de atender às suas necessidades. Portanto, identificar o tipo de comportamento de cada cliente e agir adequadamente, de acordo com o perfil de cada um, aumentará bastante as possibilidades de o vendedor efetuar vendas de qualidade e fidelizar seus consumidores.

Em uma análise sobre a busca da satisfação do cliente vemos que:

De modo geral, em sua maioria, as empresas que alcançam o sucesso procuram sempre se adaptar ao cliente e não o contrário. O sucesso e o fracasso podem estar na forma como as organizações tratam seus consumidores. Isto posto, é possível compreender a importância em fazer uma análise imediata do público alvo para aperfeiçoar o atendimento com foco no seu perfil. Tal cautela proporcionará uma situação confortável ao cliente, construindo condições propícias para a escolha adequada na aquisição de um serviço ou produto, potencializando a sua satisfação. (MENEZES. 2017).

Metodologia

Para o desenvolvimento do trabalho foram praticadas estratégias de investigação através de levantamento de material bibliográfico e análise dos mesmos. Inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica com o propósito investigativo sobre a qualidade no atendimento da empresa. Optou-se pela manutenção de investigar apenas 12 (doze) segmentos comerciais, tendo em vista o número razoável de estabelecimentos desta natureza: drogarias, embarcações, Lojas de Ferragens, Hotéis, Lanchonetes, Lojas de Confeções, Padarias, Postos de Gasolina, Mercarias, Restaurantes, Salões de Beleza.

Considerando a existência de 34 acadêmicos de Gestão Comercial, foi realizado um sorteio para escolha dos membros que estariam responsáveis pelo credenciamento e aplicação dos questionários que seriam o objeto de trabalho das entrevistas. Esses questionários foram compostos por questões abertas e fechadas aos clientes e um questionário contendo de questões objetivas/ subjetivas ao gestor e funcionários da Empresa.

Para realizar a pesquisa 02 foram necessários questionários distintos, um estruturado e outro semiestruturado. O primeiro mensurou o nível de compreensão das funções organizacionais por parte dos empresários, e o segundo aferiu o grau de satisfação dos clientes, em uma amostra constituída por

36 empresários, e seus respectivos consumidores, num total de 30 entrevistados por estabelecimento comercial, totalizando 1.080 clientes. Foram realizadas análises dos índices de satisfação dos clientes.

Verificou-se que em cada segmento comercial a pontuação pelo índice de satisfação do cliente, ainda é fator determinante para se conhecer a melhor empresa por ramo, e que os empresários ainda estão distantes de certas práticas de gestão funções ou da função do Administrador para as organizações como a identificação da missão, visão, e valores, entre outros. Posto que esses conceitos conforme PETER e WATERMAN, 2004 apud CHIAVENATO, p. 594 e 607, identificou numa “pesquisa sobre as empresas consideradas excelentes, como a Coca-Cola, IBM, Mc Donald’s, Hewlett-Packard e outros” são essenciais para as organizações.

Após a aplicação da pesquisa foram agrupadas as respostas dos questionários para fins de análise e conclusão, por fim classificar e premiar as Empresas com o melhor desempenho na qualidade do atendimento ao consumidor, e que tiveram melhor pontuação no Questionário de Auto Avaliação, bem como as que melhor estiverem regularizadas, como Alvará de Licença Municipal em dia, Inscrição Estadual, Inscrição no CNPJ e que atendam às exigências da Vigilância Sanitária da SEMSA/Tapauá, entre outras normas de nível Municipal.

Desenvolvimento e implantação

Proposta

Os acadêmicos de Gestão Pública repassaram aos alunos de Gestão Comercial do Núcleo de Ensino Superior em Tapauá sua experiência numa Oficina de Capacitação para o evento do PQT/2017, cujas expectativas e frustrações vividas pelos egressos foram explanadas e trabalhadas para que a qualidade desta campanha alcançasse mais êxito; Na ocasião os discentes corroboraram pela necessidade de continuação da realização do projeto, sabendo que receberiam total apoio dos principais organizadores da primeira edição do evento, incluindo o Prof. Assistente Radamézio Eduardo Velasques de Abreu. Tal comprometimento de ambos alinha-se ao pensamento de Oliveira et. al. (2011) onde afirma que o desenvolvimento e implantação de sistemas de gestão da qualidade e o uso de programas e ferramentas da qualidade são as opções mais utilizadas pelos gestores.

A presente proposta deu-se com o auxílio dos egressos e dos discentes, aplicando melhorias nos trabalhos criados e iniciados por eles, seguindo os mesmos critérios de avaliação, mas adicionando alguns ajustes nos procedimentos internos e externos. Haja vista que a primeira edição foi representada principalmente como aprendizagem e experiência pelos egressos de TGP, um dos objetivos em 2017 seria gerar um impacto maior no município quanto ao seu grau de relevância.

Após a realização de adequações, adicionando-se pontos positivos nos questionários, deixando-o com perguntas mais claras e objetivas, o evento com interação, planejamento, elaboração de cronograma e aumento de *stakeholders*¹, tornou-se mais viável, organizado, participativo, com objetivos e metas escrituradas. Entre os parceiros do projeto: Prefeitura Municipal de Tapauá, Zeca Mesquita Produção, UEA/Letras, Coord. SEDUC em Tapauá, Gerência Local do CETAM.

¹ Stakeholders: Público estratégico, palavra utilizada principalmente na área da Administração, considerado as partes interessadas.

Abertura e Palestras

A abertura cerimonial formal organizada pelos alunos de TGC, com a presença de convidados comerciantes, empresários e autoridades locais, foi a novidade estratégica que trouxe mais credibilidade para o evento. O Sr. José Raimundo Mesquita da Silva na presidência e Eluana Pereira assumindo a função de cerimonialista deu início à Segunda edição do PQT com discursos do Secretário de Governo da Prefeitura Municipal de Tapauá, Sr. Regilson Lopes, e da Adm. Karoline Rabelo, representante da Associação Comercial de Tapauá.

Após um breve histórico do PQT edição 2016, o regulamento para participação no Prêmio da Qualidade 2017 foi apresentado deixando claro que, pelo número de empreendimentos existentes em determinados segmentos comerciais, o PQT 2017, manteria as mesmas categorias a serem investigadas, ou seja, apenas 12 (doze) conforme distribuição a seguir, além de outras exigências como:

I. São candidatos ao prêmio da qualidade empreendimentos das categorias:

Drograrias	Embarcações	Lojas de Ferragens	Hotéis
Lanchonetes	Lojas de Confeções	Padarias	Postos de Gasolina
Mercearias	Restaurantes	Salões de Beleza	Serviços Gráficos

II. Todas devem estar em dia com o Alvará de Licença da Prefeitura Municipal de Tapauá, ou seja, do exercício.

III. Não são elegíveis as organizações:

- Com sede fora de Tapauá, não sendo possível avaliar em suas principais funções dentro do território urbano deste Município.
- Embarcações que embora trafeguem pelo Rio Purus no trecho: Tapauá/Manaus – vice-versa, mas não tenham nenhum registro/licença para funcionamento sob a jurisdição da Prefeitura Municipal de Tapauá.

Dentre os citados anteriormente, foram comentados os procedimentos Internos, da formação de equipes e suas devidas funções, dos critérios de pontuação e desclassificação; e externos, nas pesquisas de satisfação com as perguntas sendo expostas e explicadas, juntamente com o cronograma do evento.

A palestra realizada ao dia seguinte foi ministrada pela Adm. Karoline Rabelo, representante da Associação Comercial de Tapauá, com a objetividade de sensibilizar os empresários a procurar inovar na implantação de novos produtos e serviços de alta qualidade, com custos acessíveis, a fim de atender em princípio o que a clientela precisa. Entre os acadêmicos, faziam presença alunos do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (CETAM) e alguns representantes de empresas. O momento de ensino-aprendizagem ofertado pela Comissão Organizadora foi a principal ponte de aproximação das empresas com a Universidade, havendo até relatos de proprietário satisfeito com a palestra, que confirmava a real necessidade de melhorar seus serviços, e na próxima edição do prêmio estaria presente.

Figura 1: Acadêmicos de TGC com blusas personalizadas e crachás do PQT-2017.



Embora nesta Cerimônia de abertura não tenha comparecido um público essencialmente de empresários de Tapauá, foi possível sensibilizar alguns dos comerciantes para a importância de virem se qualificar e ouvir um pouco do que poderia ser inovador.

Para melhor identificação e organização deste evento, os alunos se programaram e com bastante esforço personalizaram camisetas exclusivas para o Prêmio da Qualidade, além de crachás de identificação que foram ambos produzidos pela maioria e com recursos próprios.

Credenciamento e Aplicação do questionário de Satisfação

A partir de 1º de outubro até o dia 10 de novembro de 2017, foi realizado o credenciamento das empresas interessadas em participar do PQT/2017. E durante este período foram divulgados na Rádio Educativa FM, Câmara Municipal de Vereadores, os objetivos e propósitos do Prêmio a fim de estender a todos que não tinham o conhecimento sobre a existência desta atividade, além da entrega formal de convites para concorrerem à edição deste ano.

Para se credenciar os empresários deveriam preencher uma Ficha de Inscrição, na qual estavam cientes da aplicação dos Questionários de Satisfação dos Clientes e autorizavam a entrevistar os funcionários da empresa, além de submeter a Questionário de Auto Avaliação, todos aplicados pelos acadêmicos da UEA, que dependendo das respostas e comprovação das informações podiam alcançar no máximo 450 pontos.

Sem o preenchimento da Ficha de Inscrição e do Questionário de Auto Avaliação a empresa não estaria efetivamente participando da campanha de 2017. No total, 36 estabelecimentos aceitaram e concluíram suas inscrições.

No período de quase um mês (30 de outubro a 30 de novembro) os acadêmicos da UEA (TGC e Letras) bem como alguns dos egressos de TGP, aplicaram o Questionário de Satisfação aos respectivos clientes das empresas credenciadas para participar da 2ª edição do PQT 2017, no entanto as entrevistas foram espontâneas, em local externo, não necessariamente dentro dos estabelecimentos comerciais já que esta prática, muitas vezes, incomodava os clientes e tendiam para respostas não muito verdadeiras.

Figura 2: Aplicação de Questionário de Satisfação – Evento Letras.



Figura 3: Banner do PQT-2017, Cliente assinando.



O questionário semiestruturado que avaliava a opinião dos clientes era composto por seis (6) perguntas claras:

1. Em geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente?
2. O que mais lhe influencia na decisão de comprar aqui?
3. Os atendentes deste estabelecimento respondem bem as suas perguntas?
4. Como você avalia o ambiente em relação à higiene/limpeza?
5. O que traz você a utilizar os serviços/produtos deste estabelecimento?
6. Você recomendaria os serviços/produtos desta empresa?

Aproveitando o espaço festivo promovido pela turma de Letras UEA em Tapauá, na Praça Daniel Albuquerque, foi montada uma mesa para comportar determinado grupo de alunos de Gestão Comercial, conforme se observa na Figura 2, para aplicar o Questionário de Satisfação dos Clientes, aproveitando o público presente para que opinassem quanto aos produtos e serviços ofertados pelos empresários credenciados no PQT/2017. Ao término da festividade quase

todas as equipes já haviam conseguido concluir um número suficiente de questionários para o montante programado.

O objetivo geral da Pesquisa de Satisfação seria ouvir 30 clientes dos 36 estabelecimentos comerciais cadastrados, ou seja, aplicar 1.080 questionários.

Para uma maior interatividade e aproximação com o público, cada cliente que participasse da entrevista, era convidado a assinar ao lado do Banner do evento, personalizado com a logomarca do 2º Prêmio da Qualidade em Tapauá, como mostra a Figura 3.

Tabulação de dados e premiação

Por meio da utilização do programa Excel os resultados foram tabulados por um grupo de acadêmicos de TGC em parceria com um dos egressos de Gestão Pública (Obede Rebelo dos Santos) que tabularam durante duas semanas as respostas de ambos os questionários, extraíndo as informações para pontuar e classificar as empresas. Os trabalhos foram concluídos com a ajuda de quase todos os integrantes das 11 equipes de Acadêmicos que atuaram ao longo dos três (3) meses.

Nesta fase de tabulação dos dados as pontuações obtidas pelas empresas foram contabilizadas, tanto pelo questionário de avaliação das empresas quanto pelo questionário de satisfação dos clientes. Além disso, foram verificados quais delas estariam em dia com suas obrigações tributárias junto ao fisco Municipal. Assim, foram encaminhados dois Ofícios, sendo um (Ofício nº19/2017/TGC&LETRAS/NESTA/UEA, de 11.12.2017) para a Prefeitura Municipal de Tapauá, solicitando certidão negativa das 36 empresas inscritas no Evento; e outro (Ofício nº 20/2017 TGC&LETRAS/NESTA/UEA, de 13.12.2017) para a Secretaria Municipal de Saúde, pedindo informações sobre quais estabelecimentos estavam em dias com a Inspeção Sanitária do Município.

Figura 4: Certificados com Molduras de vidro.



Figura 5: Troféus dos Vencedores por Categoria.



Após o término dos trabalhos de tabulação de dados, finalizou-se o evento premiando os vencedores com entrega dos Troféus e Certificados. A base para os Certificados foi fornecida pela PROEX/UEA, sendo adaptada, fazendo constar além da logomarca desta Pró-Reitoria de Extensão, as do PQT, da Coordenação de TGC, da Turma de TGC de Tapauá, e a Flor de Lis do Curso de Letras; foi providenciado a impressão em Tapauá, com papel Diplomata Opaline, na cor Branca de 180g/m², sendo enquadrados em molduras de vidro, conforme Figura 4.

Aproveitando o espaço concedido pela Organização Indígena do Baixo e Médio Rio Purus (OIMBP), que estaria promovendo uma Feira de Artesanatos no dia 22 de dezembro de 2017, iniciando às 19 horas na Praça Daniel Albuquerque, foi realizada a entrega da Premiação. Posto que a Festa de Aniversário da Cidade de Tapauá, evento da Prefeitura Municipal, foi cancelada e naquele evento é que seria realizado inicialmente a entrega dos vencedores do PQT/2017.

Assim, concedido este espaço para finalizar o 2º Prêmio da Qualidade em Tapauá, O Professor Assistente Radamézio Eduardo, presidiu a cerimônia e iniciou seu discurso com uma breve explanação sobre os objetivos da atividade, expondo um pouco sobre a trajetória percorrida para concluir os trabalhos, e agradecendo ao apoio dos parceiros. Em seguida, das 12 equipes, 11 foram convocadas a realizar as entregas dos certificados e troféus dos respectivos estabelecimentos que estavam sob sua responsabilidade; obedecendo a ordem de chegada dos empresários e/ou seus respectivos representantes, e todo o público presente ficava na expectativa da divulgação dos resultados.

Figura 6: O vencedor na categoria melhor Hotel.



Figura 7: O vencedor na categoria melhor Drogaria.



Quadro 2: Classificação Geral das Empresas por Categoria Comercial.

Ordem	Categoria	Estabelecimentos Vencedores	Pontuação (Clientes + Empresas)	Índice de Satisfação
1ª	Hotéis	Hotel Amaral	471 + 30 = 501	52, 33%
2ª	Padarias	Panificadora Pão de Açúcar	523 + 5 = 528	58, 11%
3ª	Drogarias	Popular	737 + 270 = 1.007	81, 89%
4ª	Salões de Beleza	Linda Coiffer	613 + 135 = 748	81, 73%
5ª	Ferragens	São Francisco	693 + 110 = 803	77, 00%
6ª	Restaurantes	Ponto do Churrasco	681 + 110 = 791	75, 67%
7ª	Serviços Gráficos	Roberto Produções	757 + 80 = 837	84, 11%
8ª	Mercados/ Mercarias	Mercadinho da Gente	685 + 95 = 780	76, 11%
9ª	Lanchonetes	Lanche Ismael	658 + 80 = 738	73, 11%
10ª	Lojas de Confecções	W. S. Variedades	719 + 20 = 739	79, 89%
11ª	Posto de Gasolina	Santa Rita	589 + 105 = 694	65, 44%
12ª	Embarcações	Mestas não atingidas		

Fonte: ABREU, 2017.

Desta forma, com muita satisfação, um senso de dever cumprido e um enorme sentimento de realização, foram convidados para encerrar o PQT-2017 e as atividades de premiação, todos os acadêmicos de Gestão Comercial, Letras e Egressos de TGP presentes para subir ao palco e registrar o momento disposta na Figura 8.

Figura 8: Colaboradores PQT-2017.



Para realização de todas as atividades foi necessário a colaboração de mais de 40 envolvidos entre Acadêmicos, Egressos e outros que não estavam presentes no dia da premiação, mas que foram essenciais para sucesso dos trabalhos e contribuições, entre eles estavam: Prefeitura Municipal de Tapauá, Zeca Mesquita Produções, UEA/Letras, Coord. SEDUC em Tapauá, Gerência Local do CETAM.

Conclusão

A Universidade do Estado do Amazonas, em sua função de promover a educação, desenvolvendo o conhecimento científico, particularmente sobre a Amazônia, em conjunto com os valores éticos capazes de integrar o homem à sociedade e de aprimorar a qualidade dos recursos humanos existentes na região e não só ministrar cursos de grau superior, mas buscam-se ações especiais que objetivam a expansão do ensino e da cultura em todo o território do Estado; e de estimular atividades criadoras. Assim, por intermédio do Núcleo de Ensino Superior em Tapauá apresentou a 2ª edição do Prêmio da Qualidade a fim de valorizar o indivíduo no processo evolutivo, visando colaborar com o crescimento econômico regional das empresas instaladas no Município de Tapauá, com a finalidade de reconhecer e premiar os esforços das organizações na busca da melhoria de processos produtivos e da gestão organizacional.

O Prêmio da Qualidade em Tapauá tem estimulado o desenvolvimento da cultura empresarial para adotarem um sistema de gestão que vise à satisfação de clientes, levando às organizações essa necessidade de melhor interação com seu público. Considerado um método de avaliação da própria empresa que deseja melhorar.

O PQT vem trazendo resultados positivos em diversos aspectos, tanto para os acadêmicos, na aquisição de conhecimentos na prática da implantação do evento, nas pesquisas para uma melhor aplicação; quanto para os munícipes na oportunidade de serem ouvidos e opinarem sobre determinadas empresas. Assim causando uma aproximação entre ambas as partes, com o reconhecimento da preocupação dos acadêmicos, na busca da melhoria de processos de Gestão no Município.

Um ponto de vista que mereceu destaque foi o comentário do Proprietário da Empresa Roberto Produções, Sr. José Roberto Paixão, que na sua segunda participação e sendo vencedor consecutivo, pôde aproveitar a realização da Pesquisa de Satisfação do Prêmio da Qualidade para avaliar o nível de satisfação com que atende sua clientela, já que a própria empresa não elabora um mecanismo para fazer esta verificação.

Com a edição de 2017, membros de algumas instituições públicas solicitaram a amplitude deste Prêmio para as Instituições Públicas e se não poderia também ser estendido a estes o nosso programa, os membros da Comissão Local do Prêmio se comprometeram em incluir no Edital de 2018 a abrangência do Prêmio da Qualidade para todas as organizações sediadas em Tapauá (Públicas Privadas). Expectativas foram ditas pelos gestores do Cartório Eleitoral, Sr. Ilquias Brito Feitoza e Enf^a Maria Valente da Secretaria Municipal de Saúde, informação repassada no stand montando na Praça Daniel Albuquerque, durante a Pesquisa de Satisfação. Figura 2.

Outra observação que merece destaque foi o comentário da Proprietária do Lanche El Shaday, Dona Iracema Elias da Silva, que implementou o que ouviu nas palestras de Gestão da Qualidade e Atendimento ao Cliente, pois quando se credenciou na Edição de 2017 disse a Equipe de Acadêmicos: Camila Duarte Alves, Maria de Fátima Araújo da Rocha e Robson Bezerra, responsáveis pelo credenciamento dos Lanches, o seguinte:

“Não me preocupo mais apenas em ganhar ou não o prêmio da Qualidade que a UEA está fazendo, mas sim pelo aprendizado adquirido na Palestra de Gestão da Qualidade e Atendimento ao Cliente, pois pude perceber a importância do que foi dito, pois ainda estava fazendo diferente, no meu Lanche, pedi a minha funcionária que mudasse algumas condutas, pois não estava de acordo com o que deveria ser” (Iracema Elias, 2017).

Ao longo de aproximadamente dois anos, o projeto foi desenvolvido com a busca conhecimentos em visitas e participação em Eventos de Qualidade aplicados no Amazonas. A ótica principal é adquirir status de um programa que vise à promoção do aperfeiçoamento e melhoria contínua das organizações Públicas e Privadas, contribuindo para o fortalecimento da competitividade das empresas e Instituições Comerciais do Município de Tapauá.

Referências

ABREU, Radamézio Eduardo Velasques de, SILVA, José Raimundo Mesquita da. *Regulamento do Prêmio da Qualidade de 2017*. UEA: Tapauá, 2017.

ABREU, Radamézio Eduardo Velasques de. *Relatório Geral do 2º Semestre de 2017*. UEA: Tapauá, 2017.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. *Gestão da Qualidade: Conceitos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 2010.

CÉSAR, F. I. *Ferramentas básicas da qualidade*. São Paulo: Biblioteca 24 horas, 2011. 12p.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

DEMING, William Edward. *Qualidade: a Revolução da Administração*. Rio de Janeiro, Marques-Saraiva, 1990.

LIRA, Gilson; SANTOS, Nilson. *Gestão da Qualidade*. Manaus-AM, 2016. Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Escola de Ensino Superior de Ciências Sociais – ESO.

MENEZES, Aline Dias de. *A qualidade do atendimento como fator de crescimento empresarial*. Artigo disponível em <<http://www.administradores.com.br/u/aline23031995/>> acesso em 13 de junho de 2017.

OLIVEIRA, J. A. et. al. *Um estudo sobre a utilização de sistemas, programas e ferramentas da qualidade em empresas do interior de São Paulo*. Prod., 2011. ISSN 0103-6513.

SHARMA, Anil K.; TALWAR, Balvir. *Measuring Business Excellence*. Evolution of Universal Business Excellence Model incorporating Vedic Philosophy, vol. 11, 2007.

SITE do PQA - *Prêmio Qualidade Amazonas*. Disponível em <<http://www.pqa.org.br/premio>> acesso em 30 de Junho de 2018.

SILVA, Iracema Elias, *2ª Edição do Prêmio da Qualidade de 2017*, Tapauá, UEA, 13.10.2017; Credenciamento das Empresas para a Edição do PQT de 2017. “Entrevista concedida aos Acadêmicos: Camila Duarte Alves, Maria de Fátima Araújo da Rocha e Robson Bezerra”.

VASCONCELLOS, A. L.; LUCAS, S. F. *Análise comparativa de prêmios de exigência em gestão*. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão – CNEG, 2012, Rio de Janeiro.