



Guia

PNQS 2017

Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento

Anexo G

CrITÉrios de Avaliação

Categoria



Guia Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental - SQFSA

Versão 2.0 – Guia PNQS
Versão 1.0 – Guia SQFSA
17/04/2017

Introdução

Para nós a Câmara Temática Prestação de Serviços e Relacionamento com Clientes do Saneamento Ambiental é uma enorme satisfação lançar o Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental - SQFSA

Em nossa primeira reunião no final de 2012 enquanto planejávamos a estratégia de atuação de nossa Câmara, recém-criada, identificamos a necessidade de promover a melhoria da gestão em toda a cadeia produtiva do saneamento ambiental brasileiro. Ouvindo diversos associados individuais e empresariais essa necessidade surgia em todas as entrevistas.

Foi então que vislumbramos a criação de um selo que reconhecesse as organizações fornecedoras que se destacassem na busca incansável da melhoria da gestão.

O grande objetivo deste trabalho é oferecer a sociedade um serviço de Saneamento Ambiental de Qualidade.

Como primeira etapa está lançando em 2017, em parceria com o CNQA o selo de Iniciação para a Excelência – 125 pontos para isso disponibilizaremos a autoavaliação em ambiente virtual como iniciação do programa, na sequência serão realizadas oficinas de qualidade, onde faremos visitas às empresas participantes proporcionando novos conhecimentos.

Desejamos a todos uma excelente experiência e que a adoção do modelo proporcione as organizações o atingimento dos resultados almejados.

Boa sorte a todos!

Samanta Ivonete Salvador Tavares de Souza
Coordenadora da Câmara Temática Prestação de Serviços e Relacionamento com Clientes

Membros da Câmara Temática Prestação de Serviços e Relacionamento com Clientes

Coordenação Geral - Samanta Ivonete Salvador Tavares de Souza	Consultoria Técnica Autoavaliação –
Coordenadora Adjunta - Juliana Almeida Dutra	

A Câmara Temática Prestação de Serviços e Relacionamento com Clientes agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento deste Guia e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

Regulamento “SQFSA” – ciclo 2017

Esta publicação traz as diretrizes e regulamenta o ciclo da “**Selo de Qualidade do Fornecedor na Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental - SQFSA**”, em todas as suas categorias, sob a responsabilidade da Câmara Temática Prestação de Serviços e Relacionamento com Clientes com o apoio do Comitê Nacional da Qualidade, da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - ABES.

Eventuais dúvidas oriundas da interpretação ou oportunidades de melhoria deste regulamento devem ser encaminhadas para a ABES via CTservicos@abes-dn.org.br. As decisões levarão em consideração os valores e princípios que orientam as atividades da ABES.

O que é a Categoria “**Selo de Qualidade do Fornecedor na Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental**”?

O “**SQFSA**” se constitui num programa de iniciação e desenvolvimento gradual da melhoria da gestão em três níveis de excelência, com reconhecimento da qualidade da gestão, outorgado pela ABES, em parceria com o CNQA, na cerimônia de premiação do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS.

Objetivos:

- ❖ Estimular e apoiar às organizações que atuam como fornecedores na prestação de serviços e insumos no saneamento ambiental a iniciarem ou desenvolverem gradualmente seu programa de excelência da gestão, promovendo uma transformação focada em resultados sustentáveis, contribuindo com qualidade de vida das pessoas e do saneamento ambiental do País.
- ❖ Mensurar e apontar os pontos fortes e as oportunidades de aperfeiçoamento da gestão, seu nível de maturidade, competitividade e sustentabilidade, por meio de autoavaliação realizada on-line, independente de ser reconhecida.
- ❖ Reconhecer aquelas organizações que se destacam nesta modalidade e que apresente resultados competitivos de desempenho.
- ❖ Comprovar para a sociedade e mercado que a organização possui diferenciais de gestão, valorizando seu negócio.

Benefícios em concorrer ao Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental - SQFSA

Como principais benefícios, podem ser destacados:

- ❖ Obter o reconhecimento público dos esforços de melhoria da gestão da organização e aumentar seu valor, já que comprova que possuem diferenciais de gestão ao ser reconhecida;
- ❖ Demonstrar que os dirigentes estão, de fato, adicionando valor pelo seu comando;
- ❖ Desafiar a equipe a alcançar um objetivo concreto – o reconhecimento – como resultado do trabalho;
- ❖ Possibilitar o reconhecimento da equipe, como impulsionador da motivação humana;
- ❖ Submeter a empresa a uma avaliação independente, aumentando a mobilização interna;
- ❖ Promover a cultura da excelência;
- ❖ Focar a gestão dos processos-chave, identificar oportunidades de melhoria e favorecer a melhoria contínua;
- ❖ Intensificar a cultura da gestão focada em resultados;
- ❖ Melhorar o desempenho dos principais indicadores da organização;
- ❖ Permitir comparações com outras organizações, com base em um único referencial de avaliação e estrutura de gestão.

Público Alvo:

A “**SQFSA**” destina-se às organizações Fornecedoras de Serviços e Insumos do setor saneamento ambiental sediadas em território nacional, cujos perfis de negócio incluam o fornecimento ou prestação de serviços de qualquer natureza em benefício da população.

Exemplos: de Fornecedores de Serviços e Insumos

Água	Captação, produção e distribuição de água tratada com operação dos sistemas por meio de Estações de Tratamento de Água – ETAs e poços.
Esgoto	Coleta o tratamento de esgoto sanitário e industrial e a disposição final do efluente.
Manejo de Água Pluviais	Drenagem, detenção e retenção das águas pluviais.
Manejo de Resíduos Sólidos	Coleta, transporte, o processamento e a disposição final de resíduos sólidos urbanos por intermédio de cooperativas ou MOP.
Serviços operacionais e comerciais	Serviços de Operação e Manutenção - Redes água/ esgoto, regularização de cavalete e troca de hidrômetro, reparos de vazamentos, desobstrução de ramal domiciliar e de coletor de esgoto e prolongamento de redes de água e de esgoto. Comercialização de produtos e serviços, medições, atendimento ao cliente, faturamento, cadastro, cobrança e arrecadação.
Administrativos/ Instalações	Conservação de bens, controle da frota, limpeza, áreas verdes, serviços gerais, vigilância, informática e telecomunicação, energia, etc.
Insumos	Tubos Ferro Fundido, PEAD e hidrômetros, produtos químicos e de laboratório, materiais de escritório, materiais de limpeza, etc.
Outros serviços	Consultorias, projetos

As organizações candidatas podem ser empresas ou instituições completas ou unidades autônomas ou sem fins lucrativos, observando as “Condições de elegibilidade, segmentos e categorias” conforme especificado abaixo o tópico com esse nome neste Regulamento.

Categorias de candidatura por porte ou tipo especial

Micro e pequenas empresas ou Unidades Autônomas, com até 50 colaboradores;
 Micro e pequenas empresas ou Unidades Autônomas, com 51 até 500 colaboradores;
 Empresas ou Unidades Autônomas, com até 50 colaboradores;
 Empresas ou Unidades Autônomas, com 51 até 500 colaboradores;
 Empresas ou Unidades Autônomas, com mais de 500 a 2500 colaboradores;
 Empresas ou Unidades Autônomas, com mais de 2501 a 10.000 colaboradores;
 Empresas ou Unidades Autônomas, com mais de 10.000 colaboradores;
 Terceiro Setor (organizações sem Fins Lucrativos) ou suas Unidades Autônomas, independentemente do porte.

Cronograma do ciclo 2017

Categoria “Iniciação para a Excelência” – 125 pontos

Etapa	Datas
1. Consulta de elegibilidade (obrigatória, pode ser enviada após o lançamento do ciclo)	01 a 30 de maio
2. Autoavaliação eletrônica pela organização candidata	
3. Validação da autoavaliação pelo especialista	
4. Definição das organizações finalistas por categoria	
5. Informação dos resultados às empresas selecionadas e agendamento das visitas	01 de junho a 30 julho
6. Preparação da visita às instalações de candidatas finalistas pelo especialista	
7. Visita às instalações de candidatas pelo especialista	
8. Treinamento presencial na empresa	
9. Adequação do sistema de gestão pela organização	Junho a agosto
10. Visita às instalações de candidatas pelo especialista e avaliadores	19/9 a 13/10
11. Preparação do Relatório de Avaliação pelo especialista para a reunião de juízes	15/10 a 31/10
12. Preparo da apresentação das finalistas no Seminário de Benchmark e envio ao CNQA	03/11 a 17/11
13. Seminário de Benchmark – Apresentação das finalistas por categoria	21/11
14. Reunião de juízes e anúncio das finalistas - por categoria	21/11
15. Anuncio das Reconhecidas, na Cerimônia de Premiação do PNQS	21/11
16. Preparação do Relatório de Avaliação	19/10 a 30/11
17. Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	01/12
18. Recebimento de dúvidas sobre comentários do RA	Até 15/12
19. Missão de Estudos ao Exterior conforme inscrições	2018

Inscrições:

As inscrições a autoavaliação virtual serão gratuitas e deverá ser realizada por meio da inscrição eletrônica pela Internet no endereço cnqa@abes-dn.org.br.

1º A candidatura é considerada completa com o preenchimento da ficha de inscrição, o questionário autoavaliação virtual respondido pela organização candidata. A não entrega, por parte da empresa candidata, de todas as informações e evidências solicitadas implicará na sua inabilitação.

2º A candidatura à segunda etapa para as empresas classificadas como finalistas na primeira etapa, fica condicionada ao pagamento da taxa referente à contratação de treinamento personalizado *in company* e consultoria para acompanhamento da implementação das melhorias no sistema de gestão, ambos com carga horária de 8 horas.

Níveis de candidatura / reconhecimento:

O Nível de Critério de avaliação disponível para candidatura esta alinhado ao Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade – MEG[®]/FNQ e critérios do Prêmio Nacional da Qualidade do Saneamento - PNQS. – e permitem reconhecer diferentes níveis de maturidade da organização na busca por maior competitividade e sustentabilidade.

O Nível de maturidade possível para candidaturas e reconhecimentos é:

Nível (subcategoria)	Categoria	Reconhecimentos possíveis
Nível Básico 125 pontos	Crítérios “Iniciação para a Excelência”	Vencedores: Selo SQFSA “**” Finalistas: Certificado “Finalista Selo Q ”

Crítérios de Seleção e Avaliação das candidatas

1º Serão desclassificadas as empresas que não preencherem completamente a inscrição e o questionário de autoavaliação da gestão.

2º Serão desclassificadas as empresas que não comprovarem sua regularidade fiscal.

Obs: As empresas finalistas na primeira etapa que tenham se classificado para a segunda etapa deverão ainda estar em dia com sua regularidade fiscal, comprovadas na etapa regional, bem como confirmar as informações e os dados prestados na inscrição.

3º Será verificada a autenticidade dos dados e dos fatos apresentados, por meio de análise documental da ficha de inscrição/elegibilidade, formulário de autoavaliação e visitas técnicas, sob pena de desclassificação da empresa candidata.

4º Serão desclassificadas as empresas que, com sua operação, tenham desenvolvido ações que possam acarretar qualquer tipo de prejuízo à comunidade e/ou ao meio ambiente.

5º Serão comunicadas, pela Coordenação Técnica, as empresas que forem classificadas para as etapas seguintes, por e-mail ou outra forma de comunicação. As demais empresas não classificadas também serão comunicadas

6º Os processos de avaliação e seleção das empresas obedecerão às seguintes etapas: primeira e segunda.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO

As etapas do processo de avaliação consistem:

1) Primeira etapa

1.a Autoavaliação

É realizada pela organização candidata por meio do questionário de autoavaliação, on-line e gratuito, que analisam a gestão.

O preenchimento do questionário de autoavaliação no sistema é obrigatório, devendo ser respondidas todas as questões, de forma a gerar um relatório com notas e possibilitar a avaliação da gestão praticada pela organização candidata e os seus resultados no ciclo em que está concorrendo.

1.b Análise Individual

A autoavaliação virtual de uma candidata é analisada separadamente pelo Coordenador Técnico, o qual analisa a pontuação obtida do sistema, elabora comentários, gerando o relatório para a devolutiva a organização.

Nos comentários ele descreve pontos fortes e oportunidades para melhoria na gestão da candidata, sustentando a pontuação atribuída.

1.c Consolidação das Análises Individuais

O Coordenador Técnico consolida as avaliações das diversas organizações, gerando um ranking de pontuação e classificação.

1.d Devolutiva as organizações finalistas

Será realizada nesta etapa uma devolutiva às organizações finalistas, explicando os critérios e o condicionamento para a participação na segunda etapa.

Para prosseguir na segunda etapa fica vinculado à contratação de treinamento personalizado *in company* e consultoria para acompanhamento da implementação das melhorias no sistema de gestão, ambos com carga horária de 8 horas. Os valores podem ser parcelados em até quatro vezes, no cartão de crédito.

Valor do treinamento personalizado <i>in company</i> e consultoria	
Porte da organização candidata (Quantidade de pessoas na força de trabalho)	Valores em R\$
Todas as categorias de candidatura	4.860,00

Obs.: As despesas de locomoção e estadia para visita dos avaliadores ao local da candidata devem ser por ela cobertas, garantindo a segurança e conforto dos avaliadores (transporte seguro, quartos individuais de hospedagem padrão mínimo 3 estrelas e alimentação compatível).

Nota:

Caso a organização opte pela contratação do treinamento personalizado *in company* e consultoria, serão agendadas pelo Coordenador Técnico as datas para a realização do treinamento e a consultoria, orienta a

empresa candidata em aspectos importantes da autoavaliação e informa à candidata, com antecedência mínima de sete dias, o período de visita e os nomes dos avaliadores designados para sua execução. A organização deve manifestar-se, por escrito, se não concordar com o estabelecido, no prazo de vinte e quatro horas após o recebimento da programação.

1.e Realização do treinamento personalizado e ajustes das práticas

O Coordenador Técnico recebe a concordância da organização para a participação na segunda etapa, prepara e aplica treinamento personalizado, mostrando os pontos fortes e as oportunidades de melhorias, inclui no treinamento práticas de empresas referenciais de excelência e propõe para a organização ajustes de curto prazo.

2) Segunda etapa

A avaliação das empresas finalistas será realizada pela análise do questionário de autoavaliação virtual respondido na primeira etapa e relatório da evolução de melhoria da gestão confirmada na visita às instalações de candidatas na segunda etapa.

OBS: Será realizado nesta etapa uma verificação quanto as melhorias implementadas pós-treinamento.

2.a Visita às instalações de candidatas para esclarecimento dos ajustes realizados nas práticas

O esclarecimento dos ajustes realizados nas práticas é realizado na visita a candidata três meses após o treinamento e consultoria técnica, por meio de entrevistas individuais ou coletivas, a critério do Coordenador Técnico, com membros da força de trabalho da empresa ou por intermédio da análise de documentos e das instalações. Ocorrerá, sempre, no horário de funcionamento da candidata, mediante prévio entendimento com o Coordenador Técnico e com a candidata sobre aspectos logísticos. É informada a candidata, na oportunidade, a próxima etapa do processo.

O Coordenador Técnico, no encerramento da visita, deve apresentar um parecer geral sucinto sobre como ela transcorreu, sem dar qualquer informação sobre o nível de desempenho ou sobre a pontuação.

As candidatas com práticas de gestão ou resultados relatados que não puderem ser sistematicamente comprovados na visita são reportadas à coordenação do CT Clientes, para repasse da informação aos juízes, que julgarão sobre a inelegibilidade.

2.b Consenso pós-visita

O Coordenador Técnico e os avaliadores, após a visita, estabelecem a pontuação de consenso privadamente, levando em conta as informações da visita e a análise de eventuais causas de discrepâncias.

2.c Consolidação das análises referente aos ajustes realizados nas organizações finalistas

O Coordenador Técnico consolida as avaliações das diversas organizações, atualiza o sistema de autoavaliação com as informações referente às alterações, gerando um novo ranking de pontuação e classificação e definindo as finalistas no âmbito nacional.

2.d Finalização do Relatório de Avaliação (RA)

O Coordenador Técnico registra a conclusão geral, ajusta os comentários para gerar o RA definitivo, com base nos Pontos de Verificação esclarecidos ou confirmados na visita, incluindo as pontuações finais e gera relatório que subsidiará a reunião de juízes com informações.

2.e Reunião de Juízes

O Coordenador Técnico prepara a reunião de juízes em parceria com o CNQA, com base nos dados consolidados e envia cópia ao CT Clientes. Os juízes deliberam sobre as candidatas a serem reconhecidas.

3. O Coordenador Técnico, para cada categoria de candidatura, apresenta aos juízes a pontuação total das candidatas, sem identificação das organizações, comparadas entre si, a pontuação comparada por critério ou item e a pontuação de cada candidata, critério a critério ou item a item, conforme a categoria. Os juízes podem solicitar esclarecimento de eventuais dúvidas ao Coordenador Técnico para entender melhor determinada pontuação.

4. Os juízes deliberam sobre os gráficos e informações apresentadas, indicando os códigos das candidatas a serem reconhecidas entre as de melhor resultado de cada categoria. O Coordenador Técnico informa quem são as candidatas escolhidas e os juízes produzem a Ata de Reunião. A decisão dos juízes é soberana e irrecorrível.

5. Finalizada a reunião, o CNQA anuncia o resultado do ciclo de reconhecimento, na Cerimônia de Premiação do PNQS e no site www.pnqs.com.br.

Relatório de Avaliação

O Relatório de Avaliação fornece a pontuação da candidata por critério. Apresenta a conclusão e os comentários, destacando os pontos fortes e as oportunidades para melhoria em cada critério ou item de avaliação, sustentando a pontuação.

Os pontos fortes são caracterizados pelo pleno atendimento das principais exigências dos aspectos avaliados pelos critérios e itens. As oportunidades de melhoria indicam as lacunas na apresentação de práticas de gestão ou de resultados, ou, ainda, o não atendimento a exigências. Essas lacunas podem ter sido identificadas na autoavaliação virtual ou em informações obtidas por amostragem na visita às instalações.

Premiação, Direitos e Obrigações das Vencedoras

1. Dentre as finalistas (empresas selecionadas pela Coordenação Técnica, após a etapa de visita) será contemplada a melhor pontuada;

2. Caso nenhuma empresa classificada atinja o desempenho necessário para ser considerada vencedora, os juízes poderão declarar sem empresa vencedora;

3. A Banca de Juízes será soberana, sendo o seu julgamento definitivo, não cabendo recursos;

4. Será reservado às organizações promotoras do Reconhecimento o direito de divulgar os nomes das vencedoras, além de exibir os respectivos casos em universidades, seminários, publicações, outros eventos e em todas as mídias disponíveis, por tempo indeterminado.

Parágrafo único: a fim de preservar a confidencialidade das informações e idoneidade do Reconhecimento, fica vetado a divulgação de imagens, nomes, informações e resultados inerentes à avaliação das empresas em qualquer meio de comunicação, incluindo as redes sociais.

5. Será compromisso das empresas vencedoras, compartilhar suas experiências com outras organizações, resguardando informações de caráter confidencial.

6. As empresas consideradas Finalistas receberão:

a) Certificado de reconhecimento como finalista;

b) Relatório de avaliação com os pontos fortes e oportunidades de melhoria;

c) Direito ao uso do selo de finalista, com a identificação do ciclo que foi finalista.

7. As empresas Vencedoras receberão:

- a) “Selo de Qualidade aos Fornecedores da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental” – vencedora 2017;
- b) Certificado de reconhecimento como vencedora;
- c) Relatório de avaliação com os pontos fortes e oportunidades de melhoria;
- d) Direito ao uso do selo de vencedora nacional, com a identificação do ciclo que foi vencedora;
- e) Participação em visita de Benchmarking na empresa reconhecida/vencedora do PNQS 2017;
- f) Participação de um representante por empresa vencedora em um evento do Círculo do Saneamento;

- g) Direito de veiculação, por prazo indeterminado, que foi vencedora nacional. A divulgação deverá ocorrer com a utilização obrigatória do nome da razão social que consta do contrato social ou com o uso do nome fantasia, além da indicação da categoria/região e ciclo que foi reconhecida (ano).

Seminário de Benchmark PNQS e Cerimônia de Premiação

Por ocasião da Cerimônia de Premiação, durante o dia, o CNQA promove o *Seminário de Benchmark*, oferecendo oportunidade para as organizações vencedoras da categoria AMEGSA apresentarem suas *práticas de gestão* e resultados e para candidatas das categorias IGS, PEOS e SQFSA apresentarem seus *Cases*.

Nessa oportunidade, a apresentação dos *Cases* das categorias IGS, PEOS integram a etapa final de seleção das finalistas pelos juízes e, dentre elas, *das vencedoras*.

Os reconhecimentos são entregues aos representantes das organizações por autoridades convidadas, em solenidade, organizada pelo CNQA em *parceria com as Câmaras Temáticas*.

Os reconhecimentos de finalistas *das categorias IGS, PEOS e SQFSA* são entregues aos representantes das organizações em solenidade especial.

Missão de estudos ao exterior

O CNQA procura viabilizar uma atividade de capacitação internacional, estruturada por meio de visitas técnicas a organizações de notório desempenho no setor de saneamento ambiental, em mercados mais desenvolvidos, *quando as cotas de patrocínio ou de adesão forem suficientes para essa finalidade*. Obs: *Toda a despesa referente à Missão de Estudo é de inteira responsabilidade da organização participante*.

Disposições Finais

1. Casos não contemplados nesse regulamento serão avaliados pelos promotores do reconhecimento;
2. Os promotores se reservam ao direito de suspender, alterar ou cancelar o prêmio, a qualquer momento, sem que isso gere ônus aos mesmos.

SQFSA – “Iniciação para a Excelência” – 125 pontos

Estrutura dos Critérios

Os critérios de 1 a 7, relativos aos Processos Gerenciais, são compostos por questões que investigam “como” a organização realiza determinadas atividades gerenciais de forma sistemática, expressa nessas questões, por meio de ações e seus complementos, isto é, quais são e como funcionam as práticas de gestão que a organização/empresa adota para atender aos processos gerenciais requeridos e seus complementos.

Deve-se apresentar as informações(respostas) para analisar o **ENFOQUE** abordagem adotada pela organização, na concepção de suas práticas de gestão, a sua **APLICAÇÃO** abrangente as áreas, processos ou produtos e as partes interessadas, o **APRENDIZADO** decorrente do processos de melhorias da gestão, incorporado nas práticas.

O critério 8, do Nível “B” – “Iniciação para a Excelência”, relativo aos Resultados Organizacionais, requer a apresentação de informações para avaliação de resultados em termos de **RELEVANCIA** e **MELHORIA**.

Informação para avaliar o ENFOQUE

- ❖ Uma ou mais práticas de gestão que realizam, no conjunto, sistematicamente e sem descontinuidade, as atividades gerenciais requeridas, respeitando eventuais características de cada questão;
- ❖ Padrões gerenciais para a(s) prática (s), incluindo responsáveis, metodologia, periodicidade, suficientes para orientar sobre o funcionamento da(s) prática(s);
- ❖ Aspectos suficientes de agilidade presentes na(s)prática(s)de gestão, que promovam a pronta percepção de mudanças no ambiente, a celeridade na tomada de decisão ou a implementação ágil de ações necessárias. Exemplo: reuniões de análise de desvios e alocação de recursos, ações corretivas ou emergenciais, profissionais com múltiplas habilidades, grupos de intervenção rápida, etc.

Informação para avaliar a APLICAÇÃO

- ❖ Abrangência da(s) prática (s), no conjunto, compatíveis com o escopo necessário e suficiente para a eficácia dos processos gerenciais, sendo ele inerente a cada questão. Esse escopo pode abranger áreas, processos, produtos, segmentos, tipos de informações ou de riscos, partes interessadas, etc.

Informação para avaliar o APRENDIZADO

- ❖ Aperfeiçoamento recente (últimos três anos), visando ao aumento da eficiência ou eficácia gerencial, incorporado ou representado pela (s) prática (s)

Informação para avaliar a RELEVÂNCIA

- ❖ Apresentação de resultados por meio de indicadores estratégicos ou operacionais relevantes, que sejam suficientes para avaliar o desempenho da organização e compatíveis com o Perfil da empresa, estratégias e processos.

Informação para avaliar a MELHORIA

- ❖ Apresentação de séries históricas, nos indicadores relevantes que forem usados para mostrar o processo dos resultados ao longo do tempo.

Perfil da Organização

O Perfil propicia uma visão geral da *organização* e inclui informações resumidas sobre a natureza e suas principais atividades, quantidade de pessoas que compõe a força de trabalho, principais processos e clientes.

O Perfil é utilizado pelos avaliadores durante toda a avaliação, inclusive na etapa de visita às instalações. As informações podem ser fornecidas em redação livre, por meio do preenchimento da Autoavaliação. O Perfil da Autoavaliação virtual consiste nas seguintes informações:

- 1) Nome da organização candidata;
- 2) Categoria de candidatura por porte ou tipo especial (indicando se é empresa, unidade autônoma ou terceiro setor);
- 3) Razão social responsável pela organização;
- 4) Direito: público ou privado;
- 5) Número de inscrição no CNPJ;
- 6) Home-page (se existir);
- 7) Principais atividades (ex. Fornecedor ou prestador de serviços de água e esgoto, resíduos sólidos, atendimento a clientes, insumos de laboratório, etc.);
- 8) Quantidade de pessoas na força de trabalho da organização;
- 9) Principal dirigente (nome), endereço de e-mail e número de telefone;
- 10) Responsável pela candidatura (nome), endereço de e-mail e número de telefone;
- 11) O que a organização faz (missão);
- 12) Principais processos da organização, apresentar os Processos Principais e de apoio;
- 13) Principais clientes da organização, apresentar os principais clientes da empresa.

QUADRO DE PONTUAÇÃO MÁXIMA DOS CRITÉRIOS

CRITÉRIO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1. LIDERANÇA	12
2. ESTRATÉGIAS E PLANOS	10
3. CLIENTES	15
4. SOCIEDADE	9
5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS	10
6. PESSOAS	9
7. PROCESSOS	30
8. RESULTADOS	30
TOTAL GERAL	125

SQFSA – Critérios “Iniciação para a Excelência” – 125 pontos

1 LIDERANÇA

Este Critério aborda *processos gerenciais* relativos à cultura organizacional e desenvolvimento da gestão, *governança*, exercício da liderança e análise do desempenho da *organização*.

Processos gerenciais

1) A Missão, Visão e demais princípios da organização estão definidos e são conhecidas pelos colaboradores e demais partes interessadas, quando pertinente?

Orientações:

1. A definição e a comunicação dos valores e princípios organizacionais tem a finalidade de desenvolver um sentimento coletivo de pertencer a um grupo de pessoas que compartilham e perseguem os mesmos ideais, potencializando a contribuição de cada um.

2) O comportamento ético é incentivado pelos dirigentes nas relações internas e externas?

Orientações:

2. Tem a finalidade de orientar por meio de procedimento escrito e disciplinar a conduta de um determinado grupo de pessoas de acordo com os princípios organizacionais.

3) A empresa promove a melhoria no sistema organizacional?

Orientações:

3. Forma da administração da empresa/organização, como seus processos e sistemas de trabalho é melhorado, como é organizada, como executa suas tarefas de forma global dentro da visão administrativa

4) O desempenho da organização é analisado pelos dirigentes?

Orientações:

4. A análise do desempenho da organização tem a finalidade de estimular o comprometimento dos diversos níveis da estrutura de liderança com o alcance de metas, por meio do controle de resultados, incluindo a avaliação do nível de competitividade da organização no mercado ou setor de atuação e a verificação do atendimento às necessidades dos clientes.

5) Os dirigentes compartilham informações com os colaboradores?

Orientações:

5. O compartilhamento das informações aos colaboradores tem por objetivo informá-los sobre as políticas e metas institucionais, buscando oportunidades, engajamento, validando estratégias e gerando credibilidade em relação à organização.

SQFSA – 125 pontos

2 ESTRATÉGIAS E PLANOS

Este Critério aborda *processos gerenciais* relativos à formulação e implementação das estratégias.

Processos gerenciais

6) As estratégias que permitem alcançar os objetivos da empresa estão definidas?

Orientações:

1. A definição das estratégias tem como finalidade estabelecer os objetivos e as iniciativas necessárias para cumprir a missão e alcançar a visão de futuro da organização, aproveitando as forças impulsionadoras e contornando as forças restritivas provenientes do ambiente externo e do ambiente interno.
2. A definição de estratégias se refere à abordagem da organização para se preparar para o futuro. No processo, podem ser utilizados tipos diferentes de previsões, projeções, opções, cenários ou outros métodos para se criar uma perspectiva do futuro, com o propósito de orientar a tomada de decisão e a alocação dos recursos. As projeções devem considerar a situação dos ativos de infraestrutura operacional ao longo de sua vida útil e a situação dos recursos hídricos no futuro, quando críticos ao negócio.

7) Os indicadores e metas relacionados às estratégias estão estabelecidos?

Orientações:

3. A definição de indicadores e metas deve permitir a avaliação da eficácia das estratégias.

8) Os planos de ação, visando alcançar as metas da empresa relacionados ao êxito das estratégias estão definidos?

Orientações:

4. A definição dos planos de ação (ou projetos estratégicos) tem a finalidade de selecionar projetos ou ações que possibilitam alcançar as estratégias definidas e os resultados definidos pelas metas.
5. Os planos de ação são também conhecidos como projetos estratégicos.

SQFSA – 125 pontos

3 CLIENTES

Processos gerenciais

9) Os clientes são segmentados? São definidos os seus *clientes-alvo* e *identificadas as suas necessidades e expectativas*?

Orientações:

1. Quais os diferentes grupos de clientes e segmentos de mercado.
2. O mercado abordado neste Critério refere-se aos mercados que são alvos da colocação de produtos da organização.
3. A utilização das necessidades e expectativas dos clientes-alvo tem por finalidade a incorporação de características mais relevantes nos produtos e serviços associados, geralmente advindas das pesquisas.

10) Os produtos e serviços são divulgados aos *clientes* e ao *mercado*?

Orientações:

4. A divulgação dos produtos tem a finalidade de despertar o interesse dos clientes atuais e clientes-alvo pelos produtos da organização, assim como criar credibilidade, confiança e imagem positiva.

11) As solicitações, reclamações e sugestões, formais e informais dos *clientes* são *registradas e tratadas*?

Orientações:

5. O tratamento adequado das manifestações dos clientes tem por finalidade assegurar que elas sejam pronta e eficazmente atendidas ou solucionadas.
6. O monitoramento das reclamações é importante para avaliar a insatisfação dos clientes.

12) A satisfação dos clientes é avaliada?

Orientações:

7. A avaliação da satisfação dos clientes tem por objetivo mensurar sua percepção sobre a organização e seus produtos e identificar oportunidades para melhoria, aumentando a satisfação.

13) Como as informações obtidas dos *clientes* atuais são analisadas e utilizadas para intensificar a sua satisfação e captar novos?

Orientações:

8. A utilização eficaz das informações obtidas dos clientes possibilita intensificar a sua satisfação, torná-los fiéis, incentivá-los a recomendar os produtos da organização. Além disso, as informações representam importantes subsídios para desenvolver processos e produtos.

SQFSA 125 pontos

4 SOCIEDADE

Este Critério aborda *processos gerenciais* relativos à responsabilidade socioambiental e ao desenvolvimento social.

Processos gerenciais

14) Os impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de seus *produtos, processos e instalações* causados pela empresa à sociedade e ao meio ambiente são conhecidos e tratados?

Orientações:

1. O tratamento de impactos sociais e ambientais adversos tem a finalidade de inventariar, priorizar e viabilizar o tratamento preventivo daquilo que a organização pode causar de negativo, direta ou indiretamente, à sociedade e aos ecossistemas em decorrência de seus produtos, de seus processos e de suas instalações.
2. Os impactos adversos são aqueles sobre os quais a organização tem influência e devem ser considerados ao longo do ciclo de vida do produto, desde o projeto até a disposição final ou reutilização. Entre os impactos sociais, incluem-se aqueles relativos à segurança, saúde e qualidade de vida dos usuários e da população em geral, que possam advir dos produtos, processos e instalações da organização.

15) A organização demonstra seu comprometimento com a preservação ambiental e com o desenvolvimento da sociedade?

Orientações:

3. A participação voluntária, em ações de preservação ambiental visa a comprometer a organização com a causa da sustentabilidade do planeta, além das exigências legais e regulamentares.
4. A participação voluntária em ações de desenvolvimento da sociedade visa a comprometer a organização com a melhoria da qualidade de vida da população e com o desenvolvimento setorial, local, regional ou nacional, além de exigências legais e regulamentares. As ofertas de vagas para estagiários podem ser consideradas ações de desenvolvimento social.

SQFSA – 125 pontos

5 INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

Este Critério aborda *processos gerenciais* relativos às informações da *organização* e ao conhecimento organizacional.

Processos gerenciais

17) As informações necessárias para apoiar na execução dos processos e no gerenciamento da organização, bem como subsidiar a tomada de decisão estão definidas e disponibilizadas aos colaboradores?

Orientações:

1. As necessidades de informações para operar a organização abrangem aqueles que apoiam as operações dos processos da cadeia de valor.
2. As necessidades de informações para gerenciar a organização abrangem indicadores de desempenho, situação de planos, projetos e orçamentos, relatórios gerenciais, resultados de pesquisas e outras variáveis importantes do ambiente, necessárias para apoiar o processo decisório em todos os níveis e áreas da organização.
3. O tratamento de informações diz respeito ao processamento necessário para informações requeridas se apresentem integras e completas, desde a coleta dos dados de origem.
4. A disponibilização de sistemas de informação tem a finalidade de aumentar a produtividade e a qualidade no trato da informação, por meio de ferramentas e tecnologias.
5. Os sistemas de informação podem incluir sistemas não informatizados, visando a atender as necessidades de informação e de seu tratamento, como, por exemplo, sistemas de gestão à vista, sistemas de controle visuais, sistema de manuais, sistema de prontuários, sistemas de documentos para operação manual.
6. A segurança das informações busca assegurar a confidencialidade, com a finalidade de restringir o acesso e a distribuição das informações aos usuários e públicos autorizados a recebê-las, protegendo o acervo de informações da organização contra o uso indevido. A confidencialidade pressupõe que somente pessoas autorizadas tenham acesso às informações.
7. A segurança das informações busca assegurar a disponibilidade, visando a garantir a continuidade da infraestrutura de utilização das informações em situações de emergência.

18) Os conhecimentos mais importantes da organização são identificados e difundidos?

Orientações:

8. A identificação e a difusão dos conhecimentos mais importantes da organização têm a finalidade de retê-los e multiplicá-los.
9. Os conhecimentos devem ser difundidos à força de trabalho e demais partes interessadas, que tenham a necessidade explícita de utilizá-los.

SQFSA – 125 pontos

6 PESSOAS

Processos gerenciais

19) As funções e responsabilidades das pessoas (dirigentes e colaboradores) são definidas?

Orientações:

1. A definição de funções e responsabilidades tem por objetivo planejar o quadro de pessoal necessário e evidenciar as responsabilidades das pessoas, deixando claro o que se espera de cada uma, bem como subsidiar a avaliação de seu desempenho, sua capacitação e seu desenvolvimento. As funções são exercidas por dirigentes e colaboradores e cada função está associada a um conjunto de responsabilidades. O conhecimento das responsabilidades orienta a participação das pessoas em suas atividades, promovendo o trabalho em equipe e a produtividade do sistema de trabalho.

20) A seleção dos colaboradores é feita seguindo padrões definidos e considera os requisitos da função?

Orientações:

2. A seleção de pessoas, interna e externamente, visa a preencher as vagas da organização com profissionais compatíveis às necessidades de desempenho atual e futuro. O recrutamento interno tem por objetivo maximizar as oportunidades de desenvolvimento atual.
3. A seleção de pessoas assegura a inclusão de minorias e assegura a não discriminação e a igualdade de oportunidades.
4. A integração de pessoas tem por finalidade acelerar a adaptação dos novos membros em uma nova cultura.

21) Os colaboradores são capacitados nas suas funções?

Orientações:

5. A capacitação de pessoas tem a finalidade de assegurar que as demandas das funções das pessoas e as decorrentes das estratégias da organização sejam incorporadas aos treinamentos das pessoas.

22) Os perigos e riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança no trabalho são identificados e tratados?

Orientações:

6. Os riscos relacionados à saúde ocupacional e segurança das pessoas são tratados com o objetivo de prevenir os fatores que possam ameaçar a integridade física ou psicológica dos integrantes da força de trabalho, em decorrência de suas atividades.
7. A saúde ocupacional abrange aspectos relativos à ergonomia.

23) O bem-estar e a satisfação dos colaboradores são promovidos?

Orientações:

8. A promoção do bem-estar e satisfação das pessoas tem a finalidade de promover um ambiente de trabalho agradável e participativo, com consequente motivação e entusiasmo das pessoas.
9. Os fatores que afetam o bem-estar são aqueles relativos à promoção de um ambiente de trabalho agradável, tranquilo e equilibrado, no qual as pessoas se sintam bem.
13. Os fatores que afetam a satisfação são aqueles relativos ao atendimento de necessidades das pessoas e que determinam sua preferência em trabalhar para a organização.

SQFSA – 125 pontos

7 PROCESSOS

Processos gerenciais

24) A organização tem definidos os requisitos aplicáveis aos produtos e os processos da cadeia de valor?

Orientações:

1. Requisitos aplicáveis consideram as necessidades e expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória (ex: NBR ISO 14001:2015, requisito legal, etc), é um atributo específico.
2. A cadeia de valor considera os processos relativos às operações principais do negócio e operações de apoio.
3. O controle dos processos da cadeia de valor visa a assegurar o atendimento de padrões pré-estabelecidos.
4. O monitoramento desses processos, por meio de indicadores de desempenho, tem por objetivo checar se estão sendo executados dentro de padrões de desempenho planejados.
5. Os indicadores apresentados devem incluir os relativos às operações que envolvem ativos de infraestrutura operacional e recursos hídricos, quando forem críticos para o negócio.

25) Os processos principais do negócio são analisados e melhorados, considerando a qualidade do produto e dos serviços?

Orientações:

6. A análise e melhoria dos produtos e processos da cadeia de valor tem a finalidade de melhor atender às necessidades e expectativas das partes interessadas.
7. A avaliação do potencial de ideias criativas pode ter como objetivo obter inovações em produtos ou processos.

26) Os fornecedores da empresa são selecionados e avaliados segundo critérios definidos?

Orientações:

8. A seleção de fornecedores tem por objetivo definir a melhor opção de fornecimento, ponderando os fatores relevantes para a organização.
9. A avaliação tem por finalidade fornecer a retroalimentação dos fornecedores com as informações sobre seu desempenho, para incentivar melhorias.

27) As finanças (entrada e saída) da empresa são controladas a fim de otimizar a utilização dos recursos?

Orientações:

10. A manutenção do fluxo financeiro equilibrado tem por objetivo assegurar a disponibilidade de recursos para realização das atividades da organização, sem sobressaltos.

SQFSA – 125 pontos

8 RESULTADOS

Para orientações de como apresentar resultados na Autoavaliação Virtual, respondendo às exigências do Critério 8, para este Nível.

Para cada indicador apresentado, informar se ele é:

- (E) estratégico,
- (O) operacional; ou
- (E,O) ambos.

Mostrar a série histórica se houver de cada indicador (mínimo 2 exercícios ou ciclos de avaliação):

- ↑ : quanto maior, melhor ou;
- ↓ : quanto menor, melhor ou;
- → : estabilização em nível aceitável.

Resultados organizacionais

a) Apresentar os resultados *indicadores* relativos à gestão econômico-financeira.

b) Apresentar os resultados dos *indicadores* sociais e ambientais.

c) Apresentar os resultados dos *indicadores* relativos a *clientes* e aos mercados.

d) Apresentar os resultados dos *indicadores* relativos às pessoas.

e) Apresentar os resultados dos *indicadores* relativos aos produtos, à gestão dos *processos da cadeia de valor* e de fornecedores.

Lista de Indicadores da Autoavaliação Virtual

Ver propósitos e outros detalhes de cada indicador na Tabela Detalhada de Indicadores da Autoavaliação Virtual após esta lista.

8.1 – Indicadores econômico-financeiros		
B	Cód.	Nome do Indicador
O	IFn05	Margem Líquida
S	PC/CT	Composição do endividamento
S	IFn17	Liquidez corrente

8.2 – Indicadores sociais e ambientais		
B	Cód.	Nome do Indicador
S	ISc01	Indicador de desenvolvimento social
O	ISc02	Índice das sanções e indenizações (conformidade legal e regulamentar)

8.3 – Indicadores relativos a clientes e ao mercado		
B	Cód.	Nome do Indicador
O	ICm02	Índice de satisfação dos clientes
S	ICm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos
S	ICm10	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários
S	ICm14	Reclamações registradas em órgãos de defesa do consumidor (similar)

8.4 – Indicadores relativos às pessoas		
B	Cód.	Nome do Indicador
O	IPe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho
O	IPe04	Índice de satisfação dos empregados
O	IPe05	Índice de frequência de acidentes

8.5 – Indicadores relativos aos processos		
B	Cód.	Nome do Indicador
O	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços
S	IPa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo (órgãos reguladores)
S	IFr07	Índice de desempenho de fornecedores e prestadores de serviço
O	IFr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores e prestadores de serviços
S	IPa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores

Tabela Detalhada de Indicadores da Autoavaliação Virtual – SQFSA – 125 pontos

8.1 – Resultados Financeiros

Obrigatório/sugerido	GRM D	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
							A	E	R	M	I	
O	IFn05	Desempenho econômico	Margem Líquida	$\text{Lucro Líquido} \div \text{Vendas (faturamento)}$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) valores de depreciação, das despesas financeiras e das despesas não operacionais (ii) Quanto é obtido de lucro líquido para cada R\$ 1,00 faturado.
S	PC/CT	Desempenho Financeiro	Composição do endividamento	$\text{Passivo Circulante} \div \text{Capital de terceiros}$	%	↘	A	E	R	M	I	Percentual de obrigações de curto prazo em relação às obrigações totais.
S	IFn17	Desempenho Financeiro	Liquidez corrente	$\text{Ativo Circulante} \div \text{Passivo Circulante}$	%	↗	A	E	R	M	I	Quanto de ativo circulante para cada R\$ 1,00 de passivo circulante Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais.

8.2 – Resultados sociais e ambientais

Obrigatório/sugerido	GRM D	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
							A	E	R	M	I	
S	ISc01	Responsabilidades socioambiental Engajamento da força de trabalho	Indicador de desenvolvimento social	$\frac{\text{SC07}}{\text{SP42}}$	Homens-hora/dia	↗	A	E	R	M	I	(i) se as horas de voluntariado são dispendidas no horário de trabalho (ii) se há outras formas de participação da organização em programas socioambientais (iii) benefícios gerados pelas ações de desenvolvimento socioambientais
O	ISc02a	Responsabilidades socioambiental Sanções e indenizações	Indicador de sanções e indenizações	$\frac{\text{FN15}}{\text{FN19}} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) Excetuando-se indenizações trabalhistas (ii) Lei 12.305/10 (III) Política Nacional de Resíduos Sólidos (IV) Alinhado aos requisitos do órgão regulador

8.3 – Resultados relativos a clientes e ao mercado

Obrigatório/sugerido	GRM D	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
							A	E	R	M	I	
O	ICm02	Clientes: Satisfação	Índice de satisfação dos clientes	Por meio da informação CM14	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(I) Pode ser estratificado por serviço de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana (ii) Leis e regulamentos Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	ICm04	Mercado: Comunicação	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	Por meio da informação CM16	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador Icm02
O	ICm10	Clientes: Reclamações Tempo de solução do problema reclamado	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários	$\frac{CM22}{CM23}$	h/Reclam	↘	A	E	R	M	I	(i) considerar o tempo entre a hora do registro da reclamação e a solução do problema (ii) Não são consideradas as solicitações de serviços (iii) Leis e regulamentos Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	ICm14	Clientes: Reclamações Problema reclamado não atendido	Reclamações registradas em órgãos de defesa do consumidor	$\frac{CM25}{CM24} \times 100$	Número de reclamações registradas	↘	A	E	R	M	I	(i) As audiências dos serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto devem ser separadas; (ii) Pode ser estratificado por serviço de água, esgoto, resíduos sólidos, drenagem ; (iii) Decreto 2.181/97.

8.4 – Resultados relativos às pessoas

Obrigatório/sugerido	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES VERIFICAR	A
							A	E	R	M	I		
O	IPe03	Capacitação e desenvolvimento Intensidade	Índice de capacitação anual da <i>força de trabalho</i>	$\frac{PE07}{PE01}$	h.ano/ empregado	↗	A	E	R	M	I	(i) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no <i>indicador</i> (ii) se as informações referem-se a um período de um ano, PE01 em quantidade média de um ano (III) Considerar a abrangência e o cumprimento do plano anual de capacitação e desenvolvimento (IV) Considerar Avaliação de Desempenho e Demandas Operacionais (v) Leis e regulamentos – Lei 11.445/07	
O	IPe04	Qualidade de vida Satisfação do pessoal	Índice de satisfação dos empregados	$\frac{PE11}{PE10} \times 100$	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) se a pesquisa inclui empregados terceirizados (ii) tamanho da amostra proporcional ao total de empregados (iii) periodicidade da pesquisa (iv) critérios para definir resultados favoráveis (v) Leis e regulamentos – Lei 11.445/07	
O	IPe05	Qualidade de vida Frequência de Acidentes	Índice de frequência de acidentes	$\frac{PE14 \times 10^6}{PE16}$	Acidente X milhão/ hora	↘	A	E	R	M	I	(i) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no <i>indicador</i> (ii) carga horária de trabalho (iii) quantidade de acidentes de trajeto (iv) Leis e regulamentos Lei 11.445/07	

8.5 – Resultados relativos a processos

Obrigatório/sugerido	GRM D	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
							A	E	R	M	I	
O	ISp10	Qualidade do serviço prestado Prazo de execução	Tempo médio de execução dos serviços	$\frac{SP31}{SP30}$	h/serv. executado	↘	A	E	R	M	I	(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de problemas (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (iii) proporção de serviços executados dentro do prazo padrão (iv) os tempos de exec. dos serviços de água, esgoto, manejo de resíduos sólidos e manejo de águas pluviais devem ser separados (v) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06 Lei 11.445/07
S	IPa10	Eficiência do processo Tempo de execução dos serviços	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	$\frac{PA16}{PA17} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I)Verificar os tempos estabelecidos pela organização, ou pelos órgãos reguladores, para a execução dos serviços extremos. (ii) os tempos de exec. dos serviços de fornec. de água, coleta e tratamento de esgoto devem ser separados (iii) Leis e regulamentos
S	IFr07	Qualidade do Fornecimento Desempenho de fornecedores e prestadores de serviço	Índice de desempenho de fornecedores e prestadores de serviço	$\frac{FR21}{FR22} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) abrangência dos serviços incluídos na medição (obras, serviços gerais, limpeza, conservação, manutenção, etc.) (ii) requisitos contratuais

Obrigat orio/sug erido	GRM D	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTI DO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
							A	E	R	M	I	
O	IFr01	Conformidade do Fornecimento Insumos entregues no prazo	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores e prestadores de serviços	$\frac{FR04}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso dos principais fornecedores (iv) Leis e regulamentos Decreto 5.940/06, Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	IPa01	Eficiência de processo Contas a pagar	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	$\frac{FR10}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	M	R	I	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso do pagamento aos principais fornecedores (iv) relevância dos valores dos insumos representativos pagos em atraso

Glossário dos indicadores da Autoavaliação Virtual

GRMD	ÓDIGC	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
X	BL001	Ativo circulante	Valor anual das disponibilidades, contas a receber, depósitos judiciais, almoxarifado de operação, impostos a recuperar e outros créditos a receber - Unidade: 1.000 R\$/ano.	Reais (R\$)
X	BL005	Passivo circulante	Valor anual das obrigações no exercício subsequente, referente a empréstimo e financiamentos, empreiteiros e fornecedores, tributos e contribuições sociais, cauções a restituir, provisões, outros. Representa todos os bens e direitos da concessionária, ou ainda, todos os recursos aplicados pela concessionária. Unidade: 1.000 R\$/ano.	Reais (R\$)
X	CM14	Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos <i>clientes</i>	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado em relação à satisfação com os produtos oferecidos e os serviços prestados. É importante que a pesquisa avalie o grau de satisfação em relação aos principais produtos, serviços e atributos.	Unidade da pesquisa
X	CM15	Pesquisa de opinião sobre a imagem da <i>organização</i>	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado em relação à imagem da <i>organização</i> . Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM16.	Unidade da pesquisa
X	CM16	Pesquisa de opinião sobre os serviços e os produtos	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado quanto ao conhecimento dos produtos oferecidos e dos serviços prestados. Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM15.	Unidade da pesquisa
X	CM22	Quantidade de horas de atendimento de reclamações	Quantidade de horas despendidas para retornar ao cliente, desde a primeira hora do registro da reclamação até a solução do problema.	Horas
X	CM23	Quantidade total de reclamações respondidas	Quantidade total de reclamações respondidas no período	Reclamação
X	CM24	Registro de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	Quantidade de representações formalizadas contra a organização perante o Órgão de Defesa do Consumidor, tais como, Procon, Codecon, Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor, em decorrência da insatisfação com o produto ou serviço adquirido pelo cliente.	Registro de ocorrência
X	CM25	Realização de audiências no órgão de defesa do consumidor	Quantidade de audiências convocadas pelo Órgão de Defesa do Consumidor, realizadas entre as partes fornecedor e cliente, visando a um acordo que extingue a insatisfação do cliente.	Nº de audiências realizadas
X	FN16	Lucro líquido com depreciação	Valor anual do resultado do exercício (lucro ou prejuízo), depois de deduzido o resultado não operacional, o imposto de renda, a contribuição social e as despesas de depreciação. Resultado do exercício (lucro ou prejuízo) que remanescer depois de deduzidas do Resultado Operacional com Depreciação as despesas não operacionais, as despesas financeiras, o imposto de renda, as participações previstas nos estatutos de debêntures de empregados, administradores e partes beneficiárias, e as contribuições para instituições ou fundos de assistência ou previdência de empregados. Corresponde ao valor obtido no balanço contábil do ano anterior. Resultado operacional com depreciação: lucro ou prejuízo resultante da atividade operacional da <i>organização</i> .	Reais (R\$)
X	FN17	Receita operacional	Valor anual da receita faturada referente à produção e receitas indiretas de outros serviços prestados. Valor da receita no exercício, decorrente das atividades-fim da organização. Corresponde ao valor obtido no balanço contábil do ano anterior.	Reais (R\$)
X	FN08	Despesas totais com os serviços – DTS	Valor anual total do conjunto de despesas realizadas para a prestação dos serviços, compreendendo Despesas de Exploração (DEX), Despesas com Juros e Encargos da Dívida (incluindo as despesas decorrentes de variações monetárias e cambiais), Despesas com Depreciação, Amortização do Ativo Diferido e Provisão para Devedores Duvidosos, Despesas Fiscais ou Tributárias não computadas na DEX, mas que compõem a DTS, além de Outras Despesas com os Serviços. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, impostos e tributos, despesas financeiras, e similares. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela <i>organização</i> .	Reais (R\$)
X	FN15	Despesas com sanções e indenizações	Valor total das despesas pagas pela <i>organização</i> a título de multas, sanções e indenizações, decorrentes de autuações de órgãos ambientais, sentenças ou acordos judiciais (exceto trabalhistas), indenizações por perdas e danos, multas de trânsito, ações dos órgãos de defesa do consumidor e similares. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado.	Reais (R\$)
X	FN19	Receita operacional direta – manejo dos resíduos sólidos	Valor faturado decorrente da prestação do serviço de manejo de resíduos sólidos, resultante exclusivamente da cobrança por este serviço. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)

Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental
2017

GRMD	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
X	FN21	Despesa total com os serviços de manejo dos resíduos sólidos urbanos (público + privado + outros executores)	Resultado da soma das despesas da Prefeitura ou do Serviço de Limpeza Urbana com agentes executores de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos no município, incluindo agentes públicos, privados e outros. Obs: São também admitidas neste campo as despesas realizadas com empresa públicas executoras de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos existentes no município.	Reais (R\$)/ ano
X	FR01	Quantidade de produtos químicos e de outros insumos de processo recebidas	Quantidade de vezes em que as entregas dos produtos químicos e de outros insumos críticos de processo foram realizadas, independentemente se fora ou no prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
X	FR04	Quantidade de produtos químicos e de outros insumos críticos de processo recebidos com atraso	Quantidade de vezes em que as entregas de produtos químicos e de outros insumos críticos de processo foram realizadas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
X	FR10	Quantidade de entregas de insumos pagas com atraso	Quantidade de vezes em que as entregas dos insumos representativos foram pagas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
X	FR21	Quantidade de requisitos atendidos	Quantidade de requisitos atendidos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPLs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
X	FR22	Quantidade de requisitos de contratos	Quantidade total de requisitos nos contratos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPLs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
X	PA16	Quantidade de serviços externos solicitados, realizados no prazo.	Quantidade total de serviços solicitados pelo cliente executados no prazo estabelecido pela organização ou pelos órgãos reguladores. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Serviços executados no prazo
X	PA17	Quantidade total de serviços externos solicitados pelos clientes	Quantidade total de serviços solicitados pelo cliente. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado	Serviços solicitados
N	PC/CT	Porcentagem de financiamento com recursos de curto prazo.	Este índice, também denominado de perfil da dívida, mostra a relação entre o passivo de curto prazo da empresa e o passivo total. Ou seja, qual o percentual de passivo de curto prazo é usado no financiamento de terceiros. Passivo Circulante – refere-se ao passivo de curto prazo usado pela empresa, ajustado pelas duplicatas e cheques descontados. Passivo Total – corresponde ao capital de terceiros da empresa, ajustado pelas duplicatas e cheques descontados.	Reais(R\$)
X	PE10	Quantidade de resultados totais na pesquisa de satisfação dos empregados	Quantidade de empregados respondentes à pesquisa de satisfação. A pesquisa deve abranger empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> .	Resposta
X	PE11	Quantidade de resultados favoráveis na pesquisa de satisfação dos empregados	Quantidade de resultados favoráveis segundo critérios estabelecidos na metodologia da pesquisa de satisfação dos empregados. Pesquisa de satisfação dos empregados: pesquisa interna para medir a percepção dos empregados em relação à sua satisfação geral com o emprego, por meio de pesquisa qualificada, respondendo à seguinte pergunta: Quão satisfeito você está em trabalhar na <i>organização</i> ? As alternativas de resposta podem ser: Multíssimo, Muito, Medianamente, Pouco, Muito Pouco.	Resposta
X	PE14	Quantidade de acidentes de trabalho	Quantidade de ocorrências de acidentes no trabalho, com lesão física, independentemente de afastamento do trabalho. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a <i>força de trabalho</i> .	Acidente
X	PE16	Quantidade de homens-horas efetivamente trabalhada	Quantidade de horas que efetivamente foram trabalhadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a <i>força de trabalho</i> .	Hora (h)
X	SC07	Quantidade de homens-horas de empregados engajados em programas sociais	Quantidade de homens-horas de empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> , engajados em programas sociais. Corresponde ao somatório das quantidades de horas ocorridas, dividido pela quantidade de empregados. Programas sociais: ações de cunho social empreendidas com a comunidade, como apoio a creches e a entidades beneficentes, alfabetização de adultos, programas ambientais fora do âmbito obrigatório da <i>organização</i> , patrocínio a iniciativas sociais da comunidade, eventos culturais, e outros de natureza similar.	Homem-hora (h/h) empregado /
X	SP30	Quantidade de serviços executados, inclusive para serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente.	Quantidade total anual de serviços executados no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário relativa às reclamações ou solicitações feitas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. A quantidade de serviços executados é computada na quantidade de reclamações ou solicitações de serviços.	Serviço executado /ano
X	SP31	Tempo de execução dos serviços	Quantidade total anual de horas despendida no conjunto de ações para execução dos serviços, desde a primeira reclamação ou solicitação até a conclusão do serviço. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. O tempo total de execução dos serviços deve corresponder à soma dos tempos de cada serviço computado na informação QD024.	Hora (h)/ano

GRMD	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
X	SP42	Tempo total do período considerado, em dias	Quantidade total de dias do período considerado.	Dia

Glossário

Os conceitos e definições aqui apresentados refletem, apenas, o significado dos termos utilizados nos Modelo do PNQS, não tendo a pretensão de normalizar terminologia.

Acessibilidade

Propiciar a acessibilidade significa facilitar o acesso aos produtos, serviços, processos, informações ou instalações da organização a pessoas com necessidades especiais que a sociedade ou a própria organização, por razões humanitárias, reconhecem que tenham limitações para deles se beneficiarem.

Administradores

Conselheiros ou membros de instâncias controladoras juntamente com membros da direção da organização.

Notas:

(1) Nas sociedades anônimas, seriam os *administradores* definidos na Lei das S.A. (nº 6.404/76).

(2) Na Unidade Autônoma, considerar “conselheiros”, também, como instâncias superiores à qual ela responde.

Ativos intangíveis

Bens e direitos não palpáveis, reconhecidos pelas *partes interessadas* como “patrimônio” da *organização* e considerados relevantes para determinar-lhes o valor.

Exemplos: a marca, os sistemas e processos da *organização*.

Ativos de infraestrutura operacional

Instalações e equipamentos duráveis, relativos à produção e à entrega dos *produtos* e serviços. Ex.: veículos leves, caminhões e assemelhados.

Cadeia de suprimentos

Fluxo de informações e de produtos, que vão do fornecedor ao cliente, tendo como contrapartida os fluxos financeiros.

Cadeia de valor

Processos relativos às operações principais do negócio e operações de apoio.

Capacitação de pessoas

Ações de educação ou treinamento voltadas para tornar as pessoas capazes e autônomas para as funções que irão exercer.

Classe mundial

Expressão utilizada para caracterizar uma *organização* considerada entre as melhores do mundo.

Cliente

Organização, pessoa ou entidade que se beneficia de um produto, objeto da *organização*.

Exemplos: consumidor, usuário, comprador, varejista, distribuidor ou representante (quando utiliza o produto da *organização* como insumo), beneficiário, sociedade (quando recebe produtos da *organização*) e outros.

Cientes-alvo

Organização, pessoa ou entidade que têm maior possibilidade de fazer negócio com a organização e se beneficiar de um produto, objeto da organização e que são foco de interesse para o fornecimento de produtos. Pode abranger *cliente* atual da organização, da concorrência, potencial e *ex-cliente*.

Confidencialidade das informações

Aspecto relacionado à segurança das informações sobre as garantias necessárias para que somente pessoas autorizadas tenham acesso à informação.

Controlador

Pessoa física ou jurídica que detém o controle da organização, seja em termos de cotas de capital, como, por exemplo, os acionistas, os proprietários ou sócios, seja em outros termos jurídicos, como, por exemplo, instituidores, mantenedores e patrocinadores.

Desenvolvimento de pessoas

Ações voltadas para ampliar a competência profissional.

Desenvolvimento sustentável

Aquele que atende às necessidades do presente, sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras terem atendidas suas próprias necessidades. A convergência entre os propósitos econômicos, ecológicos e sociais, que privilegiam a conservação e a perenidade dos mesmos, constitui a base do desenvolvimento sustentável.

Direção ou Dirigentes

Grupo de dirigentes responsável pelo desempenho da *organização*.

Disponibilidade da informação

Garantia de que os usuários autorizados obterão acesso à informação, sempre que necessário.

Ecoeficiência

Entrega de bens e serviços com preços competitivos, que satisfazem as necessidades humanas e trazem qualidade de vida, reduzindo impactos ambientais desses bens e serviços e de seus processos produtivos, em todo o ciclo de vida, para um nível, no mínimo, em linha com a capacidade estimada de a Terra suportar.

Nota: Os sete elementos básicos nas práticas das organizações, que operam de forma ecoeficiente são:

- redução do consumo de materiais com bens e serviços;
- redução do consumo de energia com bens e serviços;
- redução da dispersão de substâncias tóxicas ;
- intensificação da reciclagem de materiais;
- maximização do uso sustentável dos recursos naturais;
- extensão da durabilidade dos produtos;
- agregação de valor aos bens e serviços.

Ecossistema

Elementos, vivos ou não vivos, orgânicos ou inorgânicos, que mantêm uma relação de interdependência contínua e estável, para formar um todo unificado que realiza trocas de matéria e energia, interna e externamente. É considerado como a unidade ecológica. O conjunto de todos os ecossistemas do planeta forma a biosfera, ou seja, a parte do planeta que abriga a vida.

Equidade

Tratamentos justos e igualitários de todos os grupos minoritários sejam de capital ou das demais *partes interessadas*.

Estratégia

Caminho escolhido para concentrar esforços, no sentido de alcançar os objetivos da organização e realizar sua visão de futuro.

Força de trabalho

Profissionais que trabalham sob a coordenação direta da *organização*. Ex.: empregados, temporários, autônomos, voluntários, terceiros e outros.

Fornecedor

Organização, pessoa ou entidade que fornece um produto para a *organização*. Exemplos: produtor, distribuidor ou representante (quando fornece serviço de comercialização), varejista,

comerciante, prestador de serviço, profissional liberal, sociedade (quando fornece produtos da coletividade).

Governança

É o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre controladores, proprietários, instâncias de administração, direção e órgãos de controle. As boas práticas de governança corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da *organização*, facilitando seu acesso ao capital e contribuindo para sua longevidade (IBGC, 2009). Acordos corporativos, estatutos e políticas documentam os direitos e as responsabilidades de cada parte, bem como descrevem como a *organização* será dirigida e controlada para assegurar: a) a prestação de contas aos acionistas, proprietários e outras *partes interessadas*; b) transparência nas operações; c) tratamento justo de todas as *partes interessadas*. O sistema de governança pode incluir processos, como aprovação dos objetivos estratégicos, avaliação e monitoramento do desempenho do presidente, planejamento da sucessão, auditoria financeira, estabelecimento de benefícios e compensações aos executivos, gestão de risco, divulgações e relatos financeiros. Assegurar a eficácia da governança é importante para a confiança das *partes interessadas* e de toda a sociedade, bem como para a eficácia organizacional.

Indicadores

Também denominados “*indicadores de desempenho*”, são informações quantitativas ou fatos relevantes, que expressam o desempenho de um produto ou processo, em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação e, em geral, permitem acompanhar sua evolução ao longo do tempo. Exemplos: índice de satisfação de *clientes*, taxa de gravidade de acidentes, Índice de atraso nas entregas dos fornecedores e prestadores de serviços.

Integridade da informação

Aspecto relacionado à segurança das informações, que trata da salvaguarda, exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento.

Exemplos de informações passíveis de proteção, em razão do Perfil da *organização* e de seu nível requerido de segurança, são aquelas:

- armazenadas em computadores;
- transmitidas por meio de redes;
- impressas em meio físico;
- enviadas por *fac-símile*;
- armazenadas em memória auxiliar;
- enviadas por correio eletrônico; e
- trocadas em conversas telefônicas.

Inovação

Características originais, diferenciadas ou incomuns, desenvolvidas e incorporadas em produtos e processos da *organização*, com valor percebido pelas *partes interessadas*.

Macroambiente

Questões amplas do universo econômico, social e político, e sua influência no *setor de atuação* analisado. São questões que as organizações, individualmente, pouco conseguem influenciar, mas que as influenciam diretamente e ao seu *setor de atuação*.

Mercado

Ambiente onde ocorre a competição de agentes econômicos por *clientes*, oportunidades ou recursos de qualquer natureza. Exemplos: mercado de consumidores, mercado financeiro, mercado acionário, mercado de capitais, mercado de trabalho, mercado de fornecimento, mercado de crédito de carbono, mercado de oportunidades de atuação social etc.

Metas

Níveis de desempenho pretendidos para determinado período de tempo.

Missão

Razão de ser de uma *organização*. Compreende as necessidades sociais a que ela atende e seu foco fundamental de atividades.

Modelo de negócio

Concepção estratégica da forma de atuação da *organização*. Pode compreender definições como produtos a fabricar, local de instalação das suas unidades, seleção de mercados-alvo e *clientes-alvo*, escolha de parceiros, forma de relacionamento com fornecedores e distribuidores e outros aspectos considerados relevantes para o sucesso do negócio.

Organização

Companhia, corporação, firma, órgão, instituição ou empresa, ou uma unidade destas, pública ou privada, sociedade anônima, limitada ou com outra forma estatutária, que tem funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no setor público ou privado, com ou sem finalidade de lucro, 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 gerencial

Regras de funcionamento de *práticas de gestão*. Essas regras podem ser encontradas na forma de políticas, princípios, normas internas, procedimentos, rotinas ou normas administrativas, fluxogramas, comportamentos coletivos ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas.

Partes interessadas

Organização, pessoa ou entidade que afeta ou é afetada pelas atividades de uma *organização*, com interesse comum no seu desempenho. A maioria das organizações apresenta as seguintes classes de *partes interessadas*: *clientes*; *força de trabalho*; acionistas; mantenedores ou proprietários; fornecedores e sociedade. A quantidade e a denominação das *partes interessadas* podem variar, em razão do perfil da *organização*.

Prática de gestão

Processo gerencial, como efetivamente implementado pela *organização*.

Processo

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

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

Processos de apoio

Processos que sustentam, com suas operações, os *processos principais do negócio* e a si mesmos, fornecendo bens e serviços.

Nota: Há casos em que processos de gestão também são denominados *processos de apoio* em algumas organizações. No entanto, os *processos de apoio* considerados neste documento são os de natureza operacional.

Processos principais do negócio

Processos que, com suas operações, agregam valor diretamente para os *clientes*. Estão envolvidos na geração do produto e na sua venda e transferência para o cliente, bem como na assistência após a venda e disposição final.

Nota: Os *processos principais do negócio* são conhecidos, também, como processos-fim, processos primários ou processos finalísticos.

Processo gerencial

Processo de natureza gerencial, não operacional; processos requeridos nos Critérios de 1 a 7.

Nota: Ver, também, “Prática de gestão”.

Produto

Resultado de atividades ou processos. Considerar que:

- o termo “produto” pode incluir mercadorias, serviços, soluções, ferramentas, materiais, equipamentos, informações, etc., ou uma combinação desses elementos;
- um produto pode ser tangível (por exemplo, mercadorias ou serviços) ou intangível (por exemplo: conhecimento ou conceito), ou uma combinação; e
- um produto pode ser intencional (por exemplo, para colocar no mercado ou para consumo interno) ou não intencional (por exemplo: um subproduto indesejável);

Qualidade

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

Recurso não renovável

É um recurso que o homem não pode reproduzir ou fabricar, como o petróleo e a água.

Recurso renovável

É um recurso que pode ser reproduzido ou fabricado, como a madeira.

Rede

Conjunto de organizações, pessoas ou elementos interligados.

Referencial comparativo pertinente

Informação quantitativa, considerada como uma referência apropriada para permitir avaliar o nível de competitividade superior de um resultado alcançado, no mercado ou no *setor de atuação*, considerando as *estratégias da organização*.

Nota: referenciais comparativos pertinentes podem incluir resultados de concorrentes, de organizações consideradas relevantes para comparação ou uma referência no tema comparado, de organizações congêneres em mercados mais exigentes ou mais desenvolvidos, índices ou médias relevantes, resultados de vice-líderes ou outros líderes e resultados considerados referenciais de excelência no mundo, levantados no mercado, no *setor de atuação* ou fora dele, ou qualquer outra informação que permita avaliar se o nível de um resultado é competitivo, está na liderança ou é referencial de excelência.

Referencial de excelência

Resultado, *organização*, processo ou produto considerado o melhor do mundo em uma classe.

Referencial de excelência teórico

Zero-erro ou qualquer outro resultado estabelecido conceitual ou cientificamente como o melhor possível em uma classe, independentemente do custo.

Requisito de desempenho relativo à parte interessada

Ver Requisito de parte interessada

Requisito de parte interessada

Tradução mensurável de necessidade ou expectativa, implícita ou explícita, de *parte interessada*. Também chamados de requisitos de desempenho relativos às partes interessadas, podem ser expressos por meio de mecanismos que permitam a sua avaliação precisa, como por exemplo: metas compromissadas a serem atingidas ou superadas, limites regulamentares ou normativos, alcance de determinados níveis de competitividade, de liderança ou de excelência, melhoria de níveis de resultados e outros.

Nota: O nível de desempenho associado a requisito de *parte interessada* é aquele estabelecido para monitorar o atendimento ao requisito, incluindo a forma de *metas* que o mensurem.

O nível de um requisito desse tipo pode ser estabelecido diretamente por *parte interessada*, para expressar quantitativamente uma necessidade ou expectativa (ex.: 1% de itens

defeituosos admissíveis pelo cliente em um lote entregue, 10% de investimentos em novos produtos esperados pelo controlador). Pode, também, ser estabelecido pela própria *organização*, ao traduzir necessidades e expectativas qualitativas das *partes interessadas* em requisitos (ex.: rapidez no atendimento, aumento da rentabilidade, oportunidade de desenvolvimento profissional), determinando um nível de atendimento a ser alcançado (ex.: tempo máximo de espera em fila; um nível mínimo de rentabilidade; um nível de investimento mínimo em capacitação; um nível de redução de acidentes a ser perseguido; um nível de aumento de satisfação a ser buscado) e comunicado à *parte interessada*. Qualquer que seja a forma de expressão do requisito, espera-se que a *organização* seja capaz de obter e demonstrar a satisfação dos principais anseios das *partes interessadas*. Além disso, pode haver casos em que uma *parte interessada* expresse necessidades e expectativas em nome de outra parte (ex.: uma agência reguladora pode estabelecer o pronto atendimento de reclamações dos consumidores; o controlador pode estabelecer um nível mínimo de acidentes a ser perseguido; a regulamentação pode estabelecer limites a serem observados nas relações com o trabalhador). Pode haver, também, casos de limites teóricos estabelecidos em projeto ou determinados por instituições de normalização.

Resultado estratégico

Resultado capaz de demonstrar o desempenho relativo às estratégias da organização.

Risco

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

Setor de atuação

Ramo de atividade que caracteriza o ambiente operacional no qual a *organização* atua. Exemplos: de saneamento, farmacêutico, metalúrgico, financeiro, de saúde, hoteleiro, da construção civil, telefonia, elétrico, de transportes, de comércio, atacadista, publicitário etc.

Sistema

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

Sistema de gestão ou Sistema gerencial

Conjunto de *práticas de gestão* padronizadas, logicamente inter-relacionadas com a finalidade de gerir uma *organização* e produzir resultados. Também denominado *sistema gerencial*.

Sistema organizacional

Forma da administração da empresa/organização, o que se passa, como é organizada, como executa suas tarefas de forma global dentro da visão administrativa.

Valores e princípios organizacionais

Entendimentos e expectativas que descrevem o que a empresa valoriza e pautam o comportamento e conduta de seus profissionais. Em geral, estão na forma de valores, credos, diretrizes, políticas, códigos, princípios gerenciais.

Visão

Estado que a organização deseja atingir no futuro. A explicitação da Visão busca propiciar um direcionamento para a organização

ABES Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
*Avenida Beira-Mar, 216, 13º andar, Rio de Janeiro - RJ - Castelo -
Brasil CEP:20021.060*

E-mail: cnqa@abes-dn.org.br
E-mail: CTserviços@abes-dn.org.br
Site: www.pnqs.com.br