



# ***Guia*** **PNQS 2017**

***Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento***  
**Critérios de Avaliação**

**Anexo F**

***Categoria***

***Eficiência Operacional no Saneamento (PEOS)***

Versão 2.0  
17/04/2017

Apresentação dos critérios categoria PEOS

O objetivo com esta seção é definir os critérios de avaliação do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento para a categoria Eficiência Operacional em Saneamento (PEOS).

Essa categoria permite a candidatura de um Projeto de aumento da eficiência operacional implantado, na forma de um Case, que o descreve e a seus resultados. Por “Projeto” pode-se designar um programa, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.

**Características dos critérios de avaliação PEOS**

Os critérios de avaliação dessa categoria estão separados oito tópicos, alinhados aos oito Critérios do Modelo do PNQS “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental”, incluindo Resultados. Informações sobre o Case e a organização candidata precedem a descrição do Projeto com o objetivo de contextualizar a análise. No ciclo do PNQS de 2017 são elegíveis projetos relacionados à redução de Perdas.

A descrição do Projeto é realizada no Formulário disponível no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br), reproduzido abaixo.

**A) Informações sobre o Case**

<b>Nome do Case</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Procurar utilizar o nome pelo qual o Programa, implantado, tornou-se conhecido na organização. Por “Programa” pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.		<b>Ano</b> 2017
<b>Tema central</b> <b>REDUÇÃO DE PERDAS</b>	<b>Região</b> (Assinalar com “X”) <input type="checkbox"/> Grupo 1 - N, NE, CO <input type="checkbox"/> Grupo 2 – S, SE, DF	
<b>Temas associados</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Informar, se existirem, quaisquer outros temas relevantes associados ao tema central, que também são tratados pelo Projeto (Ex.: consumo de energia, manutenção e reabilitação de ativos de infraestrutura, qualidade de materiais, controles operacionais vitais, medições chave, produtividade da mão de obra e outros).		
<b>Abrangência ou alcance</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que, conforme os temas acima, mostre o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case.		
<b>Natureza do Case</b> (Assinalar com “X”)		
<input type="checkbox"/> <b>Gerenciamento de Melhoria</b> Programa que mostra os principais aspectos do gerenciamento da melhoria da Eficiência Operacional, centrada nos temas acima, em condições normais de operação, e os resultados alcançados.	<input type="checkbox"/> <b>Gerenciamento de Emergência</b> Programa mostra os principais aspectos do gerenciamento de uma grave crise centrada nos temas acima, em condições extremas ou adversas de qualquer natureza, e os resultados alcançados.	
<b>Resumo do Case</b> (até 12 linhas) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
Resumir os aspectos relevantes do Programa descrito neste Case. Citar as razões, direcionamentos, decisões, desafios, metas e aspectos mais relevantes que determinaram a prioridade. Mencionar níveis de liderança e áreas ou equipes multidisciplinares envolvidas, bem como eventuais parcerias. Sintetizar o processo ou forma encontrada para atingir os objetivos, destacando novas abordagens ou inovações e principais vantagens. Citar eventuais tecnologias de informação e de processo relevantes utilizadas. Informar um ou mais resultados quantitativos de melhoria da eficiência operacional associados ao Programa.		

**B) Perfil da Organização**  
Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

<b>Nome da organização candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>Razão Social responsável pela candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
<b>Serviços prestados pela candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>CNPJ</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
<b>Forma de atuação da candidata</b>	
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa pública
<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa privada
<input type="checkbox"/> Consórcio de empresas	<input type="checkbox"/> Autarquia
	<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo
	<input type="checkbox"/> Departamento Municipal
	<input type="checkbox"/> Outro: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
<b>Força Trabalho</b> XXXXX pessoas Incluir terceiros com supervisão direta	<b>Porte operacional</b> XXXXXXXXXXXX Usar informações pertinentes ao setor de saneamento. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, etc.

<b>Responsável pela candidatura</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		<b>Principal dirigente da organização candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
<b>Email</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		<b>Email</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
A organização candidata concorda em responder consultas presenciais ou remotas da Banca Avaliadora para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas de associados da ABES para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.		Este Case deve ser remetido do endereço de email do principal dirigente para <i>cnqa@abes-dn.org.br</i> , que ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pela Banca Avaliadora do PEOS e divulgação, no caso de ser declarado finalista.	
<b>Cel</b> XXXXXXXXXX	<b>Endereço principal da candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
<b>Outras particularidades relevantes</b> (até 5 linhas) XXXXXXXXXX Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case.			
<i>Utilizar no preenchimento tipo Arial, mínimos: texto tamanho 10, texto tabelas tamanho 8, texto figuras tamanho 6</i> <b>Limite de 14 páginas total com enunciados</b>			

<p><b>C) Perfil Complementar</b> Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Origem da organização candidata**

Informar a origem da organização candidata mencionando, de forma breve, datas e fatos relevantes sobre a instituição ou alteração do controle e do principal executivo (Ex.: fundação, criação, aquisições, fusões, reestruturações, desmembramentos, incorporações, separações, alteração de controle acionário, troca do principal executivo etc.).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**2. Instância de governança**

Informar nesse espaço a denominação dos principais níveis de governança da organização candidata responsáveis pelo seu desempenho estratégico e operacional. Ex.: Conselho, Proprietário, Diretoria corporativa (de uma unidade autônoma), Departamento etc..

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**3. Instância de controle da sociedade**

Informar, se existir, a denominação do órgão ou órgãos controladores do desempenho da organização, em termos de Eficiência Operacional em tema central ou associado ao Programa (Ex. Agência Reguladora, Secretaria Municipal, Órgão Ambiental, Ministério etc.). Se não existir, declarar o fato.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**4. Áreas internas envolvidas**

Informar a denominação das principais áreas ou equipes internas envolvidas no Programa.

**5. Terceiros envolvidos**

Informar a denominação dos Terceiros envolvidos no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores, parceiros, consultores, prestadores, áreas corporativas e outros.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**6. Desafios para aumento da Eficiência Operacional**

Informar os principais obstáculos à melhoria da Eficiência Operacional ou à recuperação da súbita perda de eficiência (crise), conforme a Natureza do Case acima, bem como outras restrições relevantes.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**7. Organograma ou estrutura**

Informar a estrutura organizacional envolvida no Programa e linha de reporte do Líder ou Coordenação do Programa. Usar organograma ou tabela com as principais áreas, se desejar. Se a organização for uma unidade autônoma, indicar os principais vínculos com a organização controladora e outras áreas corporativas, se for pertinente ao Case.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## D) Critérios PEOS

### Oito Critérios aplicados ao Case

Os oito Critérios se correlacionam com os equivalentes do modelo do PNQS e em cada um deles busca-se questionar os aspectos da excelência em gestão aplicada ao Programa de melhoria da Eficiência Operacional descrito no Case. Os sete primeiros, questionam os processos gerenciais associados ao Programa e algumas evidências associadas e o oitavo solicita os resultados alcançados pelo Programa implantado.

### Questões de processos gerenciais

### Critérios de 1 a 7

#### Sistema de pontuação (por questão)

Grau	0: Não responde	1: Responde pouco	2: Responde boa parte	3: Responde quase tudo	4: Responde tudo ou praticamente tudo
Escala%	0	25	50	75	100

### 1. Liderança

**Peso 12**

a) Descrever o valor, princípio organizacional, credo, política ou outro direcionamento formal que destaque a busca da eficiência operacional, alto desempenho ou objetivo similar, como sendo cultura relevante na organização e informar de que forma isso é anunciado formal e ativamente à força de trabalho e terceiros envolvidos.

[Preencher aqui](#)

b) Informar qualquer ação de mudança cultural relativa ao Programa, destacando qual ou quais são os aspectos negativos da cultura reprimidos ou positivos são reforçados e os respectivos motivos.

[Preencher aqui](#)

c) Informar de que forma o Programa consta do mapeamento de riscos da organização como ação mitigadora. Mencionar o grau do risco mitigado pelo Programa. Fornecer a escala de graus de risco utilizada no mapeamento.

[Preencher aqui](#)

d) Informar quais indicadores de eficiência operacional associados ao Programa são utilizados para avaliar o desempenho da Direção, informando as áreas avaliadas.

[Preencher aqui](#)

e) Citar as formas de acompanhamento conjunto e regular do Programa e da evolução de seus resultados pelos dirigentes da organização.

[Preencher aqui](#)

f) Sumarizar como e quando foi realizada a última atividade de controle externo, relativo ao Programa, pela instância de governança da organização e pela instância de controle da sociedade, mencionadas no Perfil. Se não houve atividade de controle dessas instâncias sumarizar quando e o que foi informado na última prestação de contas.

[Preencher aqui](#)

### 2. Estratégias e Planos

**Peso 10**

a) Citar um ou mais objetivos estratégicos associados ao Programa e sumarizar as principais estratégias nele incorporadas. Se aplicável, informar de que maneira o Programa está inserido no Plano de Saneamento Básico de município(s) atendido(s) pela organização, quando aplicável. Se não for aplicável, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

b) Apresentar os indicadores de desempenho e as metas de curto e longo prazos relativas ao Programa que foram estabelecidas, inclusive relativas à sua duração, e informar onde foram explicitadas.

[Preencher aqui](#)

c) Citar as principais macro-ações, etapas ou partes que compuseram o Programa e respectivas áreas responsáveis, mencionando o montante de recursos previstos e a fonte. Citar as formas de acompanhamento regular dessas ações pela Direção.

[Preencher aqui](#)

d) Informar qualquer atividade de investigação de soluções alternativas relativas ao Programa, em organizações de referência, congressos ou literatura especializada. Citar o motivo que levou à escolha da(s) fonte(s). Citar uma ou mais lições aprendidas, se houver, e se não houver, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

<b>3. Clientes</b>	<b>Peso 4</b>
--------------------	---------------

a) Explicar a relação entre o Programa e quaisquer componentes ou características dos serviços prestados aos clientes-alvo e quais necessidades, expectativas ou comportamentos identificados nesses clientes, esses componentes ou características pretendem atender.

[Preencher aqui](#)

b) Citar as formas de envolvimento dos clientes, direta ou indiretamente, no desenvolvimento do Programa, explicando a relevância desse envolvimento, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

c) Informar as mudanças introduzidas no serviço ao cliente, inclusive no protocolo de atendimento, por força do Programa, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato. Mencionar como os clientes foram informados dessas mudanças proativamente.

[Preencher aqui](#)

<b>4. Sociedade</b>	<b>Peso 4</b>
---------------------	---------------

a) Informar, se houver, ações de mitigação de impactos sociais ou ambientais adversos decorrentes da implementação do Programa nos produtos, processos ou instalações. Se não houver, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

b) Explicar as consequências positivas, diretas ou indiretas, para a sociedade e para o meio ambiente decorrentes da implementação do Programa e de que forma são alcançadas.

[Preencher aqui](#)

<b>5. Informações e Conhecimento</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------------	----------------

a) Informar as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa. Destacar adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional.

[Preencher aqui](#)

b) Destacar formas de assegurar a integridade e confiabilidade da coleta de dados e da medição da eficiência operacional no tema do Programa, mencionando as técnicas ou métodos utilizados. Caso não sejam utilizadas metodologias de medição recomendadas no setor, ou, caso sejam utilizadas com variações, explicar os motivos de não adotar o método. (Ex. no tema Perdas, é recomendado o emprego de técnicas de macromedição, micromedição, balanço hídrico etc. no processo de medição da eficiência).

[Preencher aqui](#)

c) Explicar as formas de reter e de disseminar o conhecimento relevante aprendido durante a após a conclusão do Programa.

[Preencher aqui](#)

<b>6. Pessoas</b>	<b>Peso 8</b>
-------------------	---------------

a) Informar a maneira de escolha do líder do Programa e de configuração da equipe de desenvolvimento e implantação do Programa, destacando as áreas representadas e a função de cada membro. Mencionar eventuais mudanças na estrutura organizacional realizadas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa e os benefícios dessas mudanças.

[Preencher aqui](#)

b) Citar os treinamentos essenciais conduzidos e sua abrangência visando ao êxito do Programa.

[Preencher aqui](#)

c) Explicar quaisquer formas de incentivo ou de reconhecimento de pessoas da equipe de Programa e da organização, aplicadas em decorrência de atuação destacada no seu desenvolvimento e implantação.

[Preencher aqui](#)

d) Mencionar, se houver, ações de mitigação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes de mudanças incorporadas pelo Programa nas rotinas de trabalho. Se não houver, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

<b>7. Processos</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------

a) Apresentar mudanças nos processos e melhorias nos produtos ou serviços, se houver, incorporadas pelo Programa, destacando as principais características que foram alteradas. Informar aonde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados. Se não houver melhoria em produtos ou serviços, declarar o fato. Destacar quaisquer ideias originais ou inusitadas e seus benefícios (inovações), incorporados pelo Programa nos processos ou produtos, informando as formas de percepção desses benefícios.

[Preencher aqui](#)

b) Destacar, se houver, tecnologias de processo incorporadas pelo Programa, resumindo seus benefícios. Se não houver, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

c) Informar as simplificações, se houver, no gerenciamento das rotinas dos processos afetados pelo Programa, que foram por ele incorporadas. Se não houver, mencionar o fato. Destacar as formas de autogerenciamento pela equipe operacional.

[Preencher aqui](#)

d) Sumarizar as maneiras de avaliar e melhorar o desempenho dos processos afetados pelo Programa, durante e logo após sua implantação. Dar exemplo de melhoria decorrente dessa avaliação.

[Preencher aqui](#)

<b>Questões de Resultados</b>
-------------------------------

<b>8. Resultados</b>	<b>Peso 40</b>
----------------------	----------------

Sistema de pontuação (por questão)					
Grau	0: Não responde	1: Evolução desfavorável	2: Evolução regular	3: Evolução regular de resultado diretamente associado ao Programa	4: Evolução significativa de resultado diretamente associado ao Programa E em “e”, alcançou meta e nível competitivo
Escala%	0	25	50	75	100

Apresentar uma ou mais evoluções, conforme conveniente, de resultados direta ou indiretamente associados ao Programa para as questões abaixo.

Usar, na apresentação, indicadores de desempenho com série histórica ou evidências como fotos “antes” e “depois”, reconhecimentos recebidos, resultados de pesquisas etc. No caso de resultados indiretos, explicar por que o Programa alavancou o resultado.

<b>a) Econômico ou financeiro</b>	<b>Peso 8</b>
-----------------------------------	---------------

[Preencher aqui](#)

<b>b) Social ou ambiental</b>	<b>Peso 4</b>
-------------------------------	---------------

[Preencher aqui](#)

<b>c) Clientes ou mercados</b>	<b>Peso 4</b>
--------------------------------	---------------

[Preencher aqui](#)

<b>d) Pessoas</b>	<b>Peso 4</b>
-------------------	---------------

[Preencher aqui](#)

<b>e) Eficiência de processo</b>	<b>Peso 20</b>
----------------------------------	----------------

Apresentar também nessa questão, quando aplicáveis, a meta almejada e o nível de competitividade atingido por meio da apresentação de referencial comparativo pertinente (ver Glossário Guia PNQS).

[Preencher aqui](#)

Esse Formulário deve ser utilizado de acordo com o regulamento do Guia PNQS – Categoria PEOS.  
 No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com o autor Prof. Carlos Schauff, Consultor Técnico do PNQS no email [cschauff@compumax.com.br](mailto:cschauff@compumax.com.br) ou, em caso de urgência, no fone 11 5594-1592.  
 Utilizar no preenchimento tipo Arial , mínimos: texto tamanho 10, texto tabelas tamanho 8 , texto figuras tamanho 6  
 Limite de 14 páginas total com enunciados  
 Revisores: Ricardo Röver Machado CORSAN e Câmara Técnica de Gestão de Perdas da ABES, Rosana Dias SABESP e Coordenadora Geral do CNQA, Maria Angela Dumont Sargaço SANEPAR Coordenadora do CNQA e Sandro Adriani Camargo CORSAN e Câmara Técnica de Gestão de Indicadores de Desempenho da Abes.

# COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES

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](mailto:cnqa@abes-dn.org.br)

Site: [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br)