



# **PNQS 2018**

## **Critérios de Avaliação**

### **PEOS**

**Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental**

Utilizado no PNQS na categoria “Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental”

**Comitê Nacional da Qualidade ABES**  
**Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental**

**Colaboradores do CNQA**

<b>REUNIÃO CNQA 07/03/2018 - São Paulo</b>	
Alessandra Marcon	SABESP
Allan Bizarria	DEEP
Ana Lucia Scavassini	SABESP
Ana Paula Barros	SABESP
Anderson Aparecido Barbosa	SABESP
Andrezza de Jesus	DESO
Aparecida Oliveira	SELO
Bruno Henrique Alves Cunha	ALVES DA CUNHA ENG.
Carlos Eduardo Oliveira	DESO
Carlos Schauff	COMPUMAX
César Henrique Silva	TRAIL INFRA
Cleunice de Fátima Milani	SABESP
Daíza Valéria Oliveira Sobral	DESO
Dalva G. Pereira	SABESP
Fabia S M Veiga	SABESP
Gabriela Melo Santos	DESO
Guilherme Maurício Marques	CONASA
Guilherme Oliveira	SABESP
Irineu Soares	VOCALCOM
Isabel Cristina Pereira Alves	DESO
Jainne Monieri Carvalho Prata	DESO
Janderson Arlindo Fortunato	SABESP
Josial R.L. Cunha	LOKSAN

<b>Continua...</b>	
Juliana dos Santos	DESO
Katia Bella	CNQA
Kerla Louisy Rocha Pinheiro	CAGECE
Leonardo C. F. Almeida	SABESP
Luana Ronconi	SANEAQUA
Maria Angela Dumont Sargaço	CNQA
Maria da Penha Cipriano	CESAN
Mariana Tobias	CNQA
Michele Maria Losso	SANEPAR
Patricia Alessandra Sanchez	SABESP
Raimundo Santos Moura	DESO
Renato Mayer Bueno	SANEPAR
Rodolfo Candeia	ROCA GESTÃO
Rosana Dias	CNQA
Rosana Shinzato	SABESP
Rosival de Oliveira Sozua	DESO
Sandro Camargo	CORSAN
Sergio L. Caveagna	SABESP
Silvia M. Shinkai de Oliveira	DAEP
Virgilio A Tosta	SABESP MO
Wellington José Rocha dos Santos	DAEP - PENÁPOLIS
Zenilton Santos Filho	DESO

Coordenação Geral do CNQA Rosana Dias - SABESP	Consultoria Técnica PNQS - Relator Carlos Amadeu Schauff - COMPUMAX
Coordenação CNQA – Revisora Maria Angela Dumont Sargaço - SANEPAR	Gerente de Processos PNQS - Revisor Rodolfo Candeia - ROCA GESTÃO
Secretário Geral do CNQA Márcio Romero - ENGDB	Secretaria Operacional do CNQA Katia Bella ABES-DN

O CNQA agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento do PNQS 2018 e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

**Controle de versão**

07/03/2018 – 0.0x 1ª Versão – draft para homologação na reunião CNQA.

12/03/2018 – 1.0 Após workshop de revisão de colaboradores do CNQA, acima

## Introdução aos Critérios de Avaliação PEOS

Os Critérios de Avaliação apresentados neste documento são utilizados no preparo, pelos autores, e na avaliação de Cases, pelos Avaliadores independentes, da categoria PEOS – Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental do PNQS – Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento.

Essa categoria permite a candidatura de um Case descrevendo um Programa de aumento da eficiência operacional implantado, na forma de um Case que o descreve juntamente com os seus resultados diretos e indiretos. O Programa deve tratar dos temas elegíveis para o ciclo, conforme Regulamento do PNQS.

Os critérios descritos neste documento não são aplicáveis para avaliação de soluções técnicas como ferramentas ou instrumentos elétricos, mecânicos, eletromecânicos, robóticos, softwares e afins. No entanto podem ser mencionadas quando se referir a tecnologias empregadas.

Dessa forma, pretende-se utilizar o recurso motivacional da busca do reconhecimento pelas organizações candidatas para poder captar, reconhecer e disseminar experiências bem-sucedidas de aumento da eficiência operacional no setor de saneamento ambiental.

Complementam esse documento as publicações “Guia do PNQS Regulamento 2018” e “Critérios de Avaliação MEGSA 2018”, incluindo o Glossário desse último.

## Características dos Critérios de Avaliação PEOS

Os Critérios de Avaliação PEOS estão divididos em quatro sessões. As primeiras três sessões – A, B e C – solicitam informações gerais sobre o Case e sobre a organização visando a contextualizar a análise. A última sessão – D – é dividida nos critérios propriamente ditos, alinhados aos oito Critérios de Avaliação MEGSA, que solicitam informações sobre como o Programa está inserido no sistema de gestão da organização e sobre os resultados alcançados pelo Programa.

Esses critérios, cada um com um peso, estão divididos em questões (a, b, c...) a serem respondidas para serem avaliadas, cada uma solicitando uma informação diferente.

O Sistema de Pontuação usado para dar nota para as respostas às questões está indicado no próprio critério.

## Apresentação do Case pelo Formulário PEOS

Para submissão do Case na categoria PEOS, o Programa de aumento da eficiência operacional, visando a responder as questões a serem avaliadas em cada critério, deve ser relatado no formulário “Critérios e Formulário PEOS.doc”, disponível em [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br), observando o Regulamento do PNQS para esta categoria.

## Sistema de pontuação PEOS

Na avaliação do Case, de acordo com as respostas às questões, o avaliador atribuirá um grau – 0, 1, 2, 3 ou 4 – conforme o conceito associado a cada grau no Sistema de Pontuação indicado no Critério. Dependendo do grau atribuído pelo avaliador, uma nota é definida para a questão – 0, 25, 50, 75 e 100, respectivamente.

A nota de cada um dos oito Critérios é calculada pela média aritmética das notas de suas questões. A nota preliminar de um Case corresponde à média ponderada das notas de cada Critério pelos respectivos pesos.

Num segundo momento, se o Case for classificado para ser apresentado no Seminário de Benchmark ABES, com base em nota de corte definida no Regulamento do PNQS, ele ainda será avaliado em um Critério adicional denominado “Apresentação Pública”, pelos Juízes PEOS, critério esse com peso de 10% na nota final do Case, sendo os outros 90% representados pela sua nota preliminar.

O critério “Apresentação Pública” é dividido em três aspectos avaliados pelos juízes:

Aspecto	Notas possíveis
Objetividade e clareza	0 Não houve apresentação do Case ou apresentação foi incompatível com o Case 1 Apresentação confusa ou pouco didática do Case 5 Apresentação relativamente clara e didática do Case, incluindo o resultado alcançado pelo Programa 10 Apresentação muito clara e didática do Case, incluindo tecnologias ou inovações envolvidas, o resultado alcançado pelo Programa e lições aprendidas
Pontualidade	0 Não houve apresentação do Case ou apresentação incompatível com o Case 1 O método foi pouco adequado para o tempo previsto, abrindo mão ou ultrapassando mais de 2 minutos 5 O método foi relativamente adequado para o tempo previsto, não abrindo mão nem ultrapassando mais de 2 minutos 10 O método possibilitou a utilização precisa do tempo previsto
Estímulo ao público	0 Não houve apresentação do Case ou apresentação incompatível com o Case 1 A forma de apresentar não despertou muito interesse em assistir 5 A forma de apresentar despertou interesse em assistir 10 A forma de apresentar chamou a atenção e despertou muito interesse em assistir

## Critérios de Avaliação PEOS

### A) Informações sobre o Case

<b>Nome do Case (<i>Programa</i>)</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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> <b>2018</b>		
<b>Tema central do Programa</b> <input type="checkbox"/> <b>Gestão de Perdas</b> <input type="checkbox"/> <b>Gestão Comercial</b>			
<b>Temas associados</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Informar, se existirem, quaisquer outros temas relevantes associados ao tema central, que também são tratados pelo Programa (Ex.: consumo de energia, manutenção e reabilitação de ativos de infraestrutura, qualidade de materiais, controles operacionais vitais, medições chave, produtividade da mão de obra, planejamento comercial, vendas ativas, medição de consumo, cobrança, combate a fraudes, atendimento, auto-serviço e outros).			
<b>Abrangência ou alcance</b> XX Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que, conforme os temas acima, mostrando o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case.			
<p style="text-align: center;"><b>Natureza do Case</b> (Assinalar com "X")</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; padding: 5px;"> <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.                 </td> <td style="width: 50%; border: none; padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> <b>Gerenciamento de Emergência</b>                      Programa que 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.                 </td> </tr> </table>		<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 que 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.
<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 que 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.		
<p style="text-align: center;"><b>Resumo do Case</b> (até 12 linhas)</p> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  Resumir acima 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> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>Razão Social responsável pela candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
<b>Serviços prestados pela candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>CNPJ</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
<p style="text-align: center;"><b>Forma de atuação da candidata</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;"><input type="checkbox"/> Empresa pública</td> <td style="width: 33%; border: none;"><input type="checkbox"/> Unidade de empresa pública</td> <td style="width: 33%; border: none;"><input type="checkbox"/> Serviço Autônomo</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Empresa privada</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Unidade de empresa privada</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Departamento Municipal</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Consórcio de empresas</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Autarquia</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> Outro: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa pública	<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo	<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa privada	<input type="checkbox"/> Departamento Municipal	<input type="checkbox"/> Consórcio de empresas	<input type="checkbox"/> Autarquia	<input type="checkbox"/> Outro: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa pública	<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo								
<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade de empresa privada	<input type="checkbox"/> Departamento Municipal								
<input type="checkbox"/> Consórcio de empresas	<input type="checkbox"/> Autarquia	<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 ambiental. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, área etc.									
<b>Responsável pela candidatura</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>Principal dirigente da organização candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
<b>Email</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<b>Email</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
<b>Celular</b> XXXXXXXXX	<b>Endereço principal da candidata</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
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 <a href="mailto:cnqa@abes-dn.org.br">cnqa@abes-dn.org.br</a> , que ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Avaliadores do PEOS e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.										
<p><b>Outras particularidades relevantes</b> (até 5 linhas)</p> XXXXXXXXX Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case.										

## C) Perfil Complementar

Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

### 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.).

XX

### 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..

XX

### 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.

XX

### 4. Áreas internas envolvidas

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

### 5. Outras partes envolvidas

Informar a denominação de outras partes envolvidas no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores prestadores,, clientes, instituições parceiras, consultores, áreas corporativas e outros.

XX

### 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.

XX

### 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.

XX

### D) Critérios PEOS

Oito Critérios aplicados ao Case que receberão nota do Avaliador

Os oito Critérios se correlacionam com os equivalentes do MEGSA 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 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

<b>1. Liderança</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------

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 outros públicos envolvidos.

[Preencher aqui](#)

b) Informar qualquer ação de mudança cultural relativa ao Programa, destacando qual ou quais são os principais aspectos disfuncionais da cultura que são tratados e principais aspectos funcionais que são reforçados, explicando os motivos. (Ver “aspectos da cultura” no Glossário dos Critérios de Avaliação MEGSA)

[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](#)

<b>2. Estratégias e Planos</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------	----------------

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 se relaciona com Planos oficiais Municipais, Estaduais ou de Bacias de localidades atendidas pela organização. 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 nessa investigação, se houver, e se não houver, declarar o fato.

[Preencher aqui](#)

<b>3. Clientes</b>	<b>Peso 4</b>
<p>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. <i>Preencher aqui</i></p> <p>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. <i>Preencher aqui</i></p> <p>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. <i>Preencher aqui</i></p>	
<b>4. Sociedade</b>	<b>Peso 4</b>
<p>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. <i>Preencher aqui</i></p> <p>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. <i>Preencher aqui</i></p>	
<b>5. Informações e Conhecimento</b>	<b>Peso 10</b>
<p>a) Informar as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa e seus benefícios. Destacar adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional. <i>Preencher aqui</i></p> <p>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 <i>Gestão de Perdas</i>, é recomendado o emprego de técnicas de macromedição, micromedição, balanço hídrico etc. no processo de medição da eficiência). <i>Preencher aqui</i></p> <p>c) Explicar as formas de reter e de disseminar o conhecimento relevante aprendido durante e após a conclusão do Programa. <i>Preencher aqui</i></p>	
<b>6. Pessoas</b>	<b>Peso 8</b>
<p>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. <i>Preencher aqui</i></p> <p>b) Citar os treinamentos essenciais conduzidos e sua abrangência visando ao êxito do Programa. <i>Preencher aqui</i></p> <p>c) Explicar quaisquer formas de incentivo ou de reconhecimento de pessoas da equipe do Programa e da organização, aplicadas em decorrência de atuação destacada no seu desenvolvimento e implantação. <i>Preencher aqui</i></p> <p>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. <i>Preencher aqui</i></p>	

<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, principalmente se estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. Destacar quaisquer ideias originais ou inusitadas e seus benefícios (inovações), incorporados pelo Programa nos processos ou produtos, informando as formas de percepção desses benefícios. Se não houver melhoria ou inovações em produtos ou serviços, declarar o fato. Informar aonde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados.

[Preencher aqui](#)

b) Destacar, se houver, tecnologias de processo incorporadas pelo Programa, resumindo seus benefícios, principalmente se estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. 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 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 implantada decorrente dessa avaliação.

[Preencher aqui](#)

### Questões de Resultados

<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 “referencial comparativo pertinente” no Glossário Critérios de Avaliação MEGSA). Destacar as principais lições aprendidas com o Programa.

[Preencher aqui](#)

Esse Formulário deve ser utilizado de acordo com o Regulamento do PNQS – Categoria PEOS.

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato [com o CNQA](#).

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)