



PNQS 2019

Critérios de Avaliação

IGS

Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental

Utilizado no PNQS na categoria “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental”

V 1.0

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

Colaboradores do CNQA

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

O CNQA agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento do PNQS 2019, e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

Controle de versão

25/11/2018 – 0.0 1ª Versão – draft para homologação na reunião CNQA.

04/01/2019 – 0.1 Versão Final de circulação e compatibilização com Critérios e Formulário IGS 2019.

18/01/2019 – 1.0 Versão Final.

Introdução aos Critérios de Avaliação IGS

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

A categoria IGS permite a candidatura de uma prática de gestão original ou inusitada no seu enfoque ou na sua aplicação, implementada nos últimos três anos, na forma de um Case que a descreve, juntamente com os seus resultados diretos e indiretos. Por prática de gestão entende-se também uma sistemática, programa ou projeto gerencial implantado.

Dessa forma o CNQA difunde os Fundamentos incorporados do MEGSA, por intermédio das questões centradas em uma prática de gestão específica.

O sistema de reconhecimento IGS tem por objetivo captar práticas de gestão exemplares para disseminação no setor, apresentadas no Seminário de Benchmarking anual do CNQA e por intermédio da publicação dos melhores Cases.

A prática de gestão descrita deve ser relativa a um ou mais processos gerenciais exigidos no MEGSA – Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental, em qualquer Nível.

A prática de gestão NÃO pode ser relativa aos temas elegíveis neste ciclo na categoria PEOS – Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental – do PNQS no mesmo ciclo 2019 – Gestão de Perdas e Gestão de Esgotamento Sanitário.

A prática deve conter elementos clássicos da excelência em gestão: planejamento, padronização, controle, avaliação, melhoria e aprendizado, acompanhados da demonstração de resultados diretos e indiretos. Esses elementos asseguram a repetitividade do processo gerencial, de acordo com padrões de conformidade e a melhoria contínua do desempenho, por meio da avaliação e melhoria da prática de gestão.

Os critérios descritos neste documento não são aplicáveis para avaliação de soluções técnicas engenhosas como ferramentas ou instrumentos

elétricos, mecânicos, eletromecânicos, robóticos, softwares e afins.

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 inovação e melhoria da qualidade da gestão no setor de saneamento ambiental.

Complementam esse documento as publicações “Guia do PNQS Regulamento 2019”, formulário “Critérios e Formulário IGS” e “Critérios de Avaliação MEGSA 2019”, incluindo o Glossário desse último.

Características dos Critérios de Avaliação IGS

Os Critérios de Avaliação IGS utilizam os mesmos Fundamentos da Excelência do MEGSA, porém, aplicado a uma Prática de Gestão que se deseja submeter à avaliação da categoria IGS do PNQS. Uma prática de gestão, nesse caso, pode representar um sistema de gestão composto de mais de uma prática individualizada.

Esses Critérios estão divididos em quatro (4) “critérios” propriamente ditos, “itens” e “fatores”. Há quatro os critérios, com diferentes pesos:

A – Oportunidade	(peso 20)
B – Ideia	(peso 45)
C – Resultados	(peso 25)
D – Apresentação pública	(peso 10)

Existem nove itens de avaliação distribuídos nos Critérios. Cada item é avaliado em alguns fatores. São 23 fatores no total.

Os itens e fatores dos Critérios IGS apresentam exigências na forma de questões e solicitação de resultados. Esses itens e fatores exploram as características de uma boa prática, inspiradas nos Critérios de Avaliação MEGSA.

Apresentação do Case pelo Formulário IGS

Para submissão do Case na categoria IGS, a Prática de Gestão e seus resultados, visando a atender aos itens e fatores avaliados, deve ser relatada no formulário “Critérios e Formulário IGS.doc”, disponível em www.pnqs.com.br, observando o Regulamento do PNQS para esta categoria.

Esse Formulário requer um Resumo do Case e algumas informações da organização responsável pelo Case que será submetido.

Sistema de pontuação IGS

Na avaliação do Case, o avaliador atribuirá uma nota de zero a dez a cada fator, utilizando o QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS IGS descrito neste documento, conforme as informações apresentadas e sua consistência com o que foi solicitado nos itens dos critérios A, B e C.

A nota de cada Critério é calculada pela média aritmética das notas dos fatores de cada questão. A nota preliminar de um Case corresponde à média ponderada das notas de cada Critério (A, B e C) pelos respectivos pesos.

Se o Case for classificado para ser apresentado no Seminário de [Benchmarking](#) da ABES, isto é, se sua nota preliminar for superior à nota de corte definida no Regulamento do PNQS para [esta categoria](#), ele será avaliado [presencialmente](#) pelos Juízes do IGS, nos itens do Critério D, utilizando o QUADRO citado acima. As diferenças entre as notas de juízes serão discutidas para obtenção de consenso.

A nota final de cada Critério é calculada pela média aritmética da nota dos fatores em seus itens. A nota final de um Case corresponde à média ponderada das notas de cada Critério pelos respectivos pesos.

[A seguir são apresentados](#) os critérios de avaliação IGS.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO IGS

A. OPORTUNIDADE (peso 20)

<p>A.1 Qual foi a oportunidade (<i>insight</i>, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada? Informar de que forma a oportunidade surgiu ou foi identificada. Destacar eventuais sistemáticas de análise/avaliação de desempenho ou de estímulo à inovação (atividades ou programas de sugestão ou experimentação ou outros) que levaram à identificação da oportunidade. Complementar com resultados ou ocorrências adversas ou insatisfatórias ou ainda, com o potencial avaliado de ganhos com a adoção de abordagem original ou inusitada em relação ao status existente, constatados no período anterior ao desenvolvimento da ideia e de implementação da prática, que justificaram a iniciativa, explicando essas constatações. Descrever a ligação da oportunidade com os objetivos estratégicos da organização. Informar como essa oportunidade se manifesta ou pode se manifestar no setor, segundo fontes conhecidas.</p>	
Fatores de avaliação	Notas 0-10
A.1.1 Origem da oportunidade em sistemática de análise/avaliação ou de indução de inovações	—
A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização	—
A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor	—
<p>A.2 De que maneira a oportunidade foi estudada e os obstáculos ao seu aproveitamento foram conhecidos? Incluir a descrição de métodos utilizados para identificar os obstáculos e analisar as causas. Informar os principais obstáculos e causas principais. Informar as lideranças e profissionais envolvidos no estudo e suas competências mais relevantes para o estudo.</p>	
Fatores de avaliação	Notas 0-10
A.2.1 Emprego de métodos de análise	—
A.2.2 Trabalho em equipe na análise	—

B. IDEIA (peso 45)

<p>B.1 De que forma a prática de gestão foi planejada, concebida, desenvolvida e verificada para superar os obstáculos identificados? Informar quais as lideranças e profissionais, internos e/ou externos, foram envolvidos no projeto ou planejamento da prática de gestão (se for diferente da equipe de análise) e resumir a função de cada um no projeto. Apresentar as principais etapas planejadas e os recursos (financeiros, humanos e materiais) orçados e realizados no projeto, até a implementação final e entrada em regime. Citar fontes de inspiração, internas e/ou externas, para apoiar o desenvolvimento da ideia (literatura, entidades de classe, academia, consultorias, empresas do setor ou de fora dele, outras unidades da mesma controladora ou outras) e eventuais oportunidades identificadas ou lições aprendidas nessas fontes, incluindo sobre resultados possíveis ou alcançados. Descrever qualquer atividade prévia de capacitação necessária nessa fase, se houver, e sua abrangência. Informar como a evolução do projeto foi controlada.</p>	
Fatores de avaliação	Notas 0-10
B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto	—
B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto	—
B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência	—
<p>B.2 Como funciona a prática de gestão? Descrever a sistemática, mencionando os usuários, seus principais padrões gerenciais, características de originalidade e valor adicionado por cada uma delas, características de proatividade e agilidade, abrangência, integração ao sistema de padrões existente da organização (manuais, procedimentos, sistemas informatizados ou outros), mecanismos de controle e eventuais indicadores de monitoramento da eficiência ou da eficácia. Incluir padrões relativos a uma ou mais metas almejadas para esses indicadores. Informar eventuais capacitações ou instruções requeridas para realização da prática pelos usuários. Informar como os padrões são veiculados para as áreas pertinentes. Para descrição da prática, consultar, como referência, os padrões de descrição de práticas de gestão, exigidos nos Critérios de Avaliação MEGSA.</p>	
Fatores de avaliação	Notas 0-10
B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões gerenciais claros	—
B.2.2 Enfoque inovador (inclui ideias originais ou inusitadas com benefícios evidentes)	—
B.2.3 Enfoque proativo, estimulando a prevenção	—
B.2.4 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida	—
B.2.5 Aplicação é suficientemente abrangente e controlada	—
B.2.6 Integração ao sistema de padrões da organização	—

B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão, depois de implementada? Informar a frequência e participantes da avaliação. Mencionar indicador(es) e outras informações utilizadas para avaliar o desempenho da prática de gestão. Exemplificar eventuais melhorias, requeridas em função das avaliações iniciais.	
Fatores de avaliação B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria) B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar o desempenho da prática de gestão	Notas 0-10 ____ ____

C. RESULTADOS (peso 25)

C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática. A demonstração dos resultados de desempenho deve ser compatível com a descrição da situação adversa ou ganho potencial mencionados em A.1. Ex.: se os maiores impactos eram o custo elevado por reparo e a baixa produtividade por reparo, deveriam ser demonstradas reduções de custo por reparo e de tempo por reparo. Os resultados devem ser expressos quantitativamente por meio de indicador(es) de desempenho com série histórica demonstrando mudança clara e significativa de patamar. A apresentação dos resultados deve ser compatível com a frequência de monitoramento da prática citada em B.2 e de avaliação da prática mencionada em B.3. Apresentar referenciais comparativos pertinentes (ver Glossário Critérios de Avaliação MEGSA), do setor ou do mercado, que permitam avaliar a competitividade do resultado alcançado pela prática . Se o resultado apresentado não decorrer preponderantemente da prática, justificar sua correlação com ela.	
Fatores de avaliação C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade	Notas 0-10 ____ ____
C.2 Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos? Resumir os benefícios para cada parte interessada alcançada.	
Fator de avaliação C.2.1 Benefícios intangíveis para partes interessadas	Notas 0-10 ____
C.3 Quais foram as lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis, com a implementação da prática e alcance de seus resultados? Resumir a importância das lições para outras organizações.	
Fator de avaliação C.3.1 Lições aprendidas	Notas 0-10 ____

D. APRESENTAÇÃO PÚBLICA (peso 10)

D.1 A apresentação pública do Case no Seminário de Benchmarking da ABES estimula a busca da inovação da Gestão em Saneamento Ambiental ?	
Fatores de avaliação D.1.1 Objetividade e clareza D.1.2 Pontualidade D.1.3 Atenção do público	Notas 0-10 ____ ____ ____

Média Geral (ponderada)	
--------------------------------	--

Glossário (opcional)

*Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais.
Não há pontuação para este tópico e não onera a contagem de limite de páginas.*

Referências Bibliográficas (opcional)

*Citar, se necessário, as fontes bibliográficas que foram usadas nesse trabalho.
Não há pontuação para este tópico e não onera a contagem de limite de páginas.*

QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS IGS**A. OPORTUNIDADE (peso 20)**

A.1 Qual foi a oportunidade (insight, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada?	
A.1.1 Origem em sistemática de análise/avaliação ou de indução de inovações	<p>0 Não foi descrita a origem da oportunidade</p> <p>1 A descrição não permite avaliar a origem da oportunidade</p> <p>4 Oportunidade foi identificada em iniciativa isolada</p> <p>7 Oportunidade foi identificada em iniciativa em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da área</p> <p>10 Oportunidade identificada em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da organização</p>
A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização	<p>0 Oportunidade irrelevante para a organização, ou relevância não evidenciada</p> <p>1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância</p> <p>4 Oportunidade pouco relevante para a o êxito da organização ou não evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos</p> <p>7 Oportunidade razoavelmente relevante para a o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos</p> <p>10 Oportunidade muito relevante para o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos</p>
A.1.3 da oportunidade para as organizações do setor	<p>0 Problema irrelevante para o setor, ou relevância não evidenciada</p> <p>1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância para o setor</p> <p>4 Oportunidade pouco relevante para o setor ou não evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas</p> <p>7 Oportunidade razoavelmente relevante para o setor, evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas</p> <p>10 Oportunidade muito relevante para o setor, evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas</p>
A.2 De que maneira a oportunidade foi estudada e os obstáculos ao seu aproveitamento foram conhecidos?	
A.2.1 Emprego de métodos de análise	<p>0 Não foi mencionado o uso de métodos de análise</p> <p>1 A descrição não permite avaliar o método de análise empregado</p> <p>4 Emprego de métodos de análise sem aprofundar obstáculos e suas causas</p> <p>7 Emprego de métodos de análise na identificação obstáculos e suas causas</p> <p>10 Emprego de métodos de análise na identificação obstáculos e suas causas são adotados pela organização</p>
A.2.2 Trabalho em equipe na análise	<p>0 Não foi mencionado o trabalho em equipe</p> <p>1 A descrição não permite avaliar o trabalho em equipe</p> <p>4 Trabalho em equipe multidisciplinar, envolvendo alguns dos atores internos necessários</p> <p>7 Trabalho em equipe multidisciplinar, envolvendo quase todos os atores internos e quase todos os externos necessários</p> <p>10 Trabalho em equipe multidisciplinar, envolvendo todos os atores internos e externos necessários</p>

B. IDEIA (peso 45)

B.1 De que forma a prática de gestão foi planejada, concebida, desenvolvida e verificada para superar os obstáculos identificados?	
B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto	<p>0 Não foi mencionado o planejamento da prática ou o gerenciamento do projeto</p> <p>1 A descrição não permite avaliar o planejamento da solução ou o gerenciamento do projeto</p> <p>4 Planejamento e gerenciamento pouco estruturados (lista de etapas e responsáveis)</p> <p>7 Planejamento e gerenciamento razoavelmente estruturados (lista de etapas, responsáveis e cronograma)</p> <p>10 Planejamento e gerenciamento bem estruturados (lista de etapas, responsáveis, cronograma, orçamento e avaliação de status de projeto)</p>
B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto	<p>0 Não foi mencionada a sistemática de trabalho</p> <p>1 A descrição não permite avaliar a sistemática de trabalho</p> <p>4 Sistemática de trabalho com poucos elementos estruturadores</p> <p>7 Sistemática de trabalho com vários elementos estruturadores</p> <p>10 Sistemática de trabalho bem estruturada (forma de trabalho da equipe, responsabilidades, sistema de comunicação etc.)</p>
B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência	<p>0 Não foi mencionado o uso de informações de outras fontes de referência</p> <p>1 A descrição não permite evidenciar o uso de informações de outras fontes de referência</p> <p>4 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais e lições aprendidas</p> <p>7 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais, e lições aprendidas</p> <p>10 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais, seus resultados e lições aprendidas, usando métodos disseminados na organização</p>
B.2 Como funciona a prática de gestão?	
B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões gerenciais claros	<p>0 Não foi apresentado o funcionamento da prática de gestão</p> <p>1 A descrição não permite entender o funcionamento da prática de gestão</p> <p>4 A prática de gestão é sistemática, mas não possui padrões gerenciais que assegurem sua repetitividade e controle</p> <p>7 A prática de gestão é sistemática, com alguns padrões gerenciais estabelecidos para assegurar sua repetitividade e controle, mas não suficientes</p> <p>10 A prática de gestão é sistemática, com padrões gerenciais suficientes para assegurar sua repetitividade e controle</p>
B.2.2 Enfoque inovador (inclui ideias originais ou inusitadas com benefícios evidentes)	<p>0 A prática não incorpora aspecto de originalidade nem parece inusitada</p> <p>1 A descrição não permite determinar claramente aspectos de originalidade e seus benefícios.</p> <p>4 A prática incorpora pelo menos um aspecto de originalidade ou não se evidencia benefícios desses aspectos</p> <p>7 A prática incorpora mais de um aspecto de originalidade ou são inusitadas, na própria organização, com seus benefícios evidentes</p> <p>10 A prática incorpora mais de um aspecto de originalidade ou são inusitadas, no setor, com seus benefícios evidentes</p>

<p>B.2.3 Enfoque proativo, estimulando a prevenção</p>	<p>0 Não foram apresentadas características de prevenção de problemas</p> <p>1 A descrição não permite entender os mecanismos de prevenção de problemas</p> <p>4 Há características mínimas de prevenção de problemas, mas insuficientes</p> <p>7 Há características de prevenção de alguns problemas, mas insuficientes</p> <p>10 Há características suficientes para prevenir principais problemas</p>
<p>B.2.4 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida</p>	<p>0 Não foram descritas características que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>1 A descrição não permite entender as características que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>4 Falta característica importante que proporciona agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>7 Há apenas uma característica importante que proporciona agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>10 Há características importantes que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p>
<p>B.2.5 Aplicação é abrangente suficientemente e controlada</p>	<p>0 Não foram apresentados elementos que demonstrassem a abrangência e mecanismo de controle da prática</p> <p>1 A descrição apresentada não é suficiente para avaliar a abrangência e o mecanismo de controle</p> <p>4 A prática abrange as parte das áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes ou não há mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação</p> <p>7 A prática abrange suficientemente todas as áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes e possui mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação</p> <p>10 A prática abrange suficientemente todas as áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes e possui mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação, incluindo indicador de eficiência ou de eficácia com metas estabelecidas e acompanhadas</p>
<p>B.2.6 Integração ao sistema de padrões da organização</p>	<p>0 Não foi abordada a integração ao sistema de padrões (sistemas de informação, sistemas de documentação, sistemas de trabalho, sistema de comunicação, sistemas de gestão específicos etc.)</p> <p>1 A descrição apresentada não permite avaliar o grau de integração ao sistema de padrões</p> <p>4 Os padrões da prática de gestão não estão integrados ao sistema de padrões existentes, utilizando sistema independente</p> <p>7 Os padrões gerenciais da prática estão parcialmente integrados ao sistema de padrões da organização</p> <p>10 Os padrões gerenciais da prática estão integrados ao sistema de padrões da organização</p>

<p>B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão, depois de implementada?</p>	
<p>B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria)</p>	<p>0 Não foram apresentados os mecanismos de avaliação e de melhoria da prática de gestão</p> <p>1 A descrição apresentada não permite avaliar os mecanismos de avaliação e ações de melhoria da prática de gestão ou não cita exemplo recente de melhoria incorporada à prática</p> <p>4 Houve pelo menos um ciclo de avaliação da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplo recente (3 anos) de melhoria incorporada à prática</p> <p>7 Houve pelo menos um ciclo de avaliação estruturada da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplo recente (3 anos) de melhoria incorporada à prática</p> <p>10 Houve mais de um ciclo de avaliação estruturada da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplos recentes (3 anos) de melhorias incorporadas à prática</p>

<p>B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar o desempenho da prática de gestão</p>	<p>0 Não há uso de indicadores para avaliar o valor adicionado pela prática de gestão ou sua eficácia nem a sua eficiência</p> <p>1 A descrição do indicador não é clara para explicar como ele permite avaliar o valor adicionado pela prática de gestão ou sua eficácia</p> <p>4 Há indicador para avaliar a eficiência da prática de gestão mas não a eficácia ou o valor adicionado por ela</p> <p>7 Há indicador para avaliar a eficácia ou o valor adicionado, indiretamente, pela prática de gestão, i.e., outros fatores podem afetar bastante o resultado, que não a prática em questão</p> <p>10 Há indicador para avaliar a eficácia ou o valor adicionado, preponderantemente, pela prática de gestão</p>
--	---

C. OS RESULTADOS (peso 25)

<p>C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.</p>	
<p>C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho</p>	<p>0 Não foram apresentados resultados associados à prática de gestão</p> <p>1 Os resultados apresentados não são conclusivos para avaliar ganhos</p> <p>4 A evolução de resultado de eficiência, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o ponto anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho importante</p> <p>7 A evolução de resultado de adição de valor ou eficácia, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o momento anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho importante</p> <p>10 A evolução de resultado de adição de valor ou eficácia, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o período anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho muito expressivo, alcançando novo patamar de desempenho</p>
<p>C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade</p>	<p>0 Não é possível evidenciar competitividade de resultado por meio de referencial comparativo pertinente</p> <p>1 Foi evidenciado desempenho inferior à média do setor ou do mercado ou de concorrente, em resultado relevante</p> <p>4 Foi evidenciado desempenho similar ou superior à média do setor ou do mercado ou ao de concorrente, em resultado relevante</p> <p>7 Foi evidenciado desempenho em nível de liderança, no setor ou no mercado, em resultado relevante</p> <p>10 Foi evidenciado desempenho em nível de excelência mundial, no setor ou no mercado, em resultado relevante</p>
<p>C.2 Quais são outros benefícios intangíveis, decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?</p>	
<p>C.2.1 Benefícios intangíveis para as partes interessadas</p>	<p>0 Os benefícios para partes interessadas não foram apresentados</p> <p>1 Os benefícios apresentados são pouco relevantes ou não estão claros</p> <p>4 Há benefício relevante evidenciado para alguma parte interessada</p> <p>7 Há benefícios relevantes evidenciados para duas partes interessadas</p> <p>10 Há benefícios relevantes evidenciados para mais de duas partes interessadas</p>

C.3 Quais foram as principais lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis, com a implementação da prática e com o alcance de seus resultados?	
C.3.1 Lições aprendidas	<p>0 Não é possível evidenciar lições aprendidas</p> <p>1 Foi evidenciado pelo menos uma lição aprendida, favorável ou desfavorável</p> <p>4 Foram evidenciadas mais de uma favorável ou mais de uma desfavorável</p> <p>7 Foram evidenciadas lições favoráveis e desfavoráveis relativas à prática de gestão implementada</p> <p>10 Foram evidenciadas lições favoráveis e desfavoráveis relativas à prática de gestão implementada, demonstrando ser de grande valia para outras organizações</p>

D. APRESENTAÇÃO PÚBLICA (peso 10)

D.1 A apresentação pública do Case no Seminário de Benchmarking da ABES estimula a busca da inovação da Gestão em Saneamento Ambiental?	
D.1.1 Objetividade e clareza	<p>0 Não houve apresentação do Case ou apresentação foi incompatível com o Case</p> <p>1 Apresentação confusa ou pouco didática do Case</p> <p>5 Apresentação relativamente clara e didática do Case, incluindo explicação da prática de gestão e o resultado alcançado por ela</p> <p>10 Apresentação muito clara e didática do Case, incluindo explicação da prática de gestão, suas características de originalidade e o resultado alcançado por ela</p>
D.1.2 Pontualidade	<p>0 Não houve apresentação do Case ou apresentação incompatível com o Case</p> <p>1 O método foi pouco adequado para o tempo previsto, abrindo mão ou ultrapassando mais de 2 minutos</p> <p>5 O método foi relativamente adequado para o tempo previsto, não abrindo mão nem ultrapassando mais de 2 minutos</p> <p>10 O método possibilitou a utilização precisa do tempo previsto</p>
D.1.3 Atenção do público	<p>0 Não houve apresentação do Case ou apresentação incompatível com o Case</p> <p>1 A forma de apresentar não despertou muito interesse em assistir</p> <p>5 A forma de apresentar despertou interesse em assistir</p> <p>10 A forma de apresentar chamou a atenção e despertou muito interesse em assistir</p>

Autoria e atualização IGS 2019: Prof. Carlos Schauff (COMPUMAX)

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
Site: www.pnqs.com.br