



PNQS 2022

Critérios de Avaliação

IGS

Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental



IGS

Inovação da Gestão

V 1.0

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

Colaboradores

CNQA – Comitê Nacional da Qualidade ABES	
Coordenação Geral do CNQA Samanta I. S. Tavares de Souza - SABESP	Consultoria Técnica PNQS – Autor e Relator 2022 Carlos Amadeu Schauff - COMPUMAX
Coordenadora Adjunta Ana Maria Malateaux Silva - SABESP	Gerente de Processos PNQS Rodolfo Candeia - ROCA GESTÃO
Coordenador de Relações Institucionais Josivan Cardoso Moreno - ABES	Secretaria Operacional do CNQA ABES-DN Katia Bella e Mariana Tobias

Câmara Temática Prestação de Serviços e Relac.com Clientes	
Juliana Almeida Dutra (Coordenadora)	DEEP
Aparecida Oliveira	Consultora
Fabiana Caonetto	SABESP

Revisoras 2022	
Rosana Dias - SABESP	Maria Angela Dumont Sargaço – Nova Fronteira

O CNQA agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento do PNQS 2022, e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

Controle de versão

11/02/2022 – 0.0 [Consulta reunião CNQA.](#)
 15/02/2022 – 1.0 [Publicação](#)

Introdução aos Critérios de Avaliação IGS

A categoria IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental – do PNQS é destinada aos **operadores** municipais ou concessionários do município, de serviços de saneamento ambiental, e aos seus **fornecedores**, em dois Grupos separados, conforme especificado no “Regulamento PNQS 2022”

Os Critérios de Avaliação IGS, são utilizados para orientar o preparo de Cases que descrevem práticas de gestão exemplares dessas organizações e para avaliação delas pelos avaliadores especialistas e juízes do PNQS.

O documento “Regulamento PNQS 2022” descreve todas as regras de participação nessa categoria abrangendo:

- Cronograma e valores de inscrição e de cursos obrigatórios
- Regras e consulta de elegibilidade do Case
- Preparo e submissão do Case elegível
- Apresentação pública dos selecionados
- Julgamento e tipos de reconhecimento dos melhores trabalhos

O IGS busca práticas de gestão que foram implantadas ou aprimoradas, conferindo-lhes algum caráter inovador **no processo ou na forma de implantar**, ao longo dos **últimos três anos** encerrados. **Elas devem ter** sido bem planejadas e implantadas, **incorporar** bons exemplos ou aspectos de originalidade e **demonstrar** ter trazido resultados relevantes mensuráveis.

Por “prática de gestão” entende-se também uma sistemática, processo, programa ou ação gerencial.

Os “Critérios de Avaliação MEGSA¹ **ESG**”, utilizado em outras categorias do PNQS, contém um Glossário com termos que podem facilitar a compreensão dos critérios de avaliação do IGS.

A “Ficha de Elegibilidade do Case”, a ser submetida ao CNQA antes do envio do trabalho, solicitará a relação da prática de gestão associada ao Case com um ou mais processos gerenciais exigidos nos Critérios MEGSA **ou MEGSA ESG Níveis II ou III**.

¹ Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental

² É composta por tecnologia de informação e comunicação móvel e suas potencialidades, computação em nuvem, inteligência artificial e suas ferramentas, internet das coisas, geolocalização,

O sistema de reconhecimento do PNQS, por meio de suas diversas categorias, incluindo o IGS, tem por objetivo captar práticas de gestão exemplares para disseminação no setor, apresentá-las no Seminário de Benchmarking anual e publicar os trabalhos com as mais altas pontuações no site do PNQS. Cases reconhecidos em anos anteriores estão lá disponíveis.

Dessa forma, utiliza-se o recurso motivacional da busca do reconhecimento pelas organizações candidatas para poder captar, reconhecer e disseminar experiências bem-sucedidas em gestão no setor de saneamento ambiental.

Temas da Categoria neste ciclo

Para os Operadores, a prática de gestão a ser inscrita no Case IGS 2022 deve ser enquadrada em um dos temas abaixo:

• Adaptação Digital

Prática gerencial apoiada por *tecnologia digital*² emergente que tenha transformado o modelo de negócio ou melhorado a gestão da organização e que já tenha demonstrado resultado relevante após sua implantação. A **adaptação** digital muda para melhor e agiliza substancialmente as interações digitais clássicas com usuários dos processos e entre eles, criando valor para as partes interessadas.

ou

• Gestão Avançada

Outras práticas gerenciais exemplares, que não se enquadram nas categorias PEOS e PGA e nem no Tema acima, e que já tenham demonstrado resultados relevantes após a implantação.

Para os Fornecedores não há Temas específicos, podendo versar sobre qualquer prática gerencial exemplar que não se enquadre na categoria PEOS e PGA e que já tenham demonstrado resultados relevantes após a implantação.

Não são aceitos no IGS

- Cases que descrevem soluções técnicas em si, como ferramentas, instrumentos, aparelhos, hardwares, softwares, aplicativos ou sistemas afins, a menos que integrem uma sistemática,

análise de dados, reconhecimento facial, e outras, bem como a integração entre elas, proporcionando construção de redes, reconhecimento de padrões, tomada de decisão automática, robotização, automatização de tarefas, georreferenciamento, sensoriamento e outras vantagens (Fonte: MEGSA ESG).

processo, programa ou ação gerencial, que é o objeto da descrição do Case.

- Cases vencedores em anos anteriores não são aceitos nos ciclos posteriores. Isto significa que, não tendo caducado, qualquer outro pode ser atualizado e reapresentado, observando os temas aceitos neste ciclo.

Componentes dos Critérios de Avaliação IGS

1. Questionário do “Formulário IGS 2022”

O autor descreve seu Case, declarado elegível pelo CNQA, nesse Formulário, baixado do site do PNQS.

O questionário inicia solicitando os Quadros “Resumo do Case” e “Informações da Organização” com campos autoexplicativos.

Depois, o questionário apresenta as Questões sobre a prática de gestão, acompanhadas de explicações sobre o que descrever, agrupadas em Quadros A, B e C. Cada Questão indica os fatores que serão avaliados na resposta, com espaço para descrever a resposta a cada “Fator”.

Cada Quadro indica seu peso no cálculo da nota final do Case descrito, que valerá 90% da nota geral do case.

A – Oportunidade	(peso 15)
B – Ideia	(peso 50)
C – Resultados	(peso 35)

Existem sete Questões de avaliação distribuídas nos três Quadros. Cada Questão é avaliada em alguns fatores. São 19 fatores no total.

Essas questões e fatores exploram as características de uma prática exemplar, inspiradas nos Critérios de Avaliação MEGSA ou **MEGSA ESG**, buscando elementos clássicos da excelência em gestão: planejamento, padronização, inovação, proatividade, agilidade, controle, aprendizado, cooperação, integração, desenvolvimento sustentável acompanhados da

demonstração de resultados diretos e indiretos para as partes interessadas envolvidas.

O preenchimento do Formulário IGS deve observar as regras de formatação em seu início.

2. O Sistema de Pontuação “Quadro de Notas IGS 2022”

O sistema funciona com a atribuição de notas, pelo especialista, conforme avalia o Case descrito, a cada fator respondido, e depois, pelos juízes, a cada aspecto avaliado da apresentação pública do Case, no Seminário de Benchmarking do PNQS.

O CNQA informará aos autores a data, período, formato (presencial ou online) e duração da apresentação a ser feita no Seminário de Benchmarking do PNQS, por ocasião da seleção dos Cases classificados para apresentação, conforme o Regulamento.

Estes fatores e aspectos, bem como mecanismo de cálculo da nota final da Descrição do Case e da Apresentação pública do Case, estão indicados no “Quadro de Notas IGS 2022”, neste documento.

Cada nota atribuída a um fator ou aspecto, está associada a um conceito ou grau de atendimento a afirmações.

Para o cálculo da nota global do Case, a nota final da Descrição do Case, com peso 90%, é somada à nota final da “Apresentação pública”, que estará em pontos percentuais, sendo no máximo de 10p.p. A nota global será utilizada pelos juízes para determinar os Finalistas e Vencedores da categoria.

ooo

Quadro de Notas IGS 2022

Avaliação da Descrição do Case

Na avaliação da Descrição do Case, o especialista atribuirá uma nota entre zero e dez, conforme o Quadro a seguir, a cada fator respondido, conforme as informações apresentadas e sua consistência com o que foi solicitado nos quadros de Questões A, B e C do Case (o total de pontos da avaliação da Descrição é 100 e terá peso 90% da Nota Global do Case).

A nota de cada Quadro de Questões é calculada pela média aritmética das notas dos fatores de cada Questão.

A nota final da Descrição do Case corresponde à média ponderada das médias de cada Quadro de Questões (A, B e C) pelos respectivos pesos.

Consultar o Formulário IGS para ver enunciado completo das questões.

A. OPORTUNIDADE (peso 15)

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	0 Não foi descrita a origem da oportunidade 1 A descrição não permite avaliar a origem da oportunidade 4 Oportunidade foi identificada em iniciativa isolada 7 Oportunidade foi identificada em iniciativa em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da área 10 Oportunidade identificada em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da organização
A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização	0 Oportunidade irrelevante para a organização, ou relevância não evidenciada 1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância 4 Oportunidade pouco relevante para a o êxito da organização ou não evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos 7 Oportunidade razoavelmente relevante para a o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos 10 Oportunidade muito relevante para o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos
A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor e para a sociedade ou meio ambiente	0 Problema irrelevante para o setor, ou relevância não evidenciada 1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância para o setor 4 Oportunidade pouco relevante para o setor ou não evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas 7 Oportunidade razoavelmente relevante para o setor, evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas 10 Oportunidade muito relevante para o setor, relevante para sociedade ou meio ambiente , evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas

B. IDEIA (peso 50)

B.1 De que forma a prática de gestão foi planejada ou concebida para superar os obstáculos identificados?	
Fator	Notas possíveis
B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto	0 Não foi mencionado o planejamento da prática ou o gerenciamento do projeto 1 A descrição não permite avaliar o planejamento da solução ou o gerenciamento do projeto 4 Planejamento e gerenciamento pouco estruturados (lista de etapas e responsáveis) 7 Planejamento e gerenciamento razoavelmente estruturados (lista de etapas, responsáveis e cronograma). Os principais obstáculos foram identificados. 10 Planejamento e gerenciamento bem estruturados (lista de etapas, responsáveis, cronograma, orçamento e avaliação de status de projeto). Os principais obstáculos foram identificados.

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?	
Fator	Notas possíveis
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. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p> <p>7 A prática de gestão é sistemática, com alguns padrões gerenciais estabelecidos para assegurar sua repetitividade e controle, mas não suficientes. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p> <p>10 A prática de gestão é sistemática, com padrões gerenciais suficientes para assegurar sua repetitividade e controle. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p>
B.2.2 Enfoque original, inusitado ou inédito	<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 que representa uma novidade em prática de gestão já existente, com seus benefícios evidentes</p> <p>7 A prática incorpora mais de um aspecto de originalidade que representam novidades em prática de gestão existente, com seus benefícios evidentes. O Resumo do Case sumariza o aspecto inovador da prática.</p> <p>10 A prática incorpora característica de originalidade que representa ruptura radical na forma de gerir, com seus benefícios evidentes. O Resumo do Case sumariza o aspecto inovador da prática e os resultados em “C” comprovam a mudança de patamar de desempenho</p>
B.2.3 Enfoque promotor do desenvolvimento sustentável	<p>0 A prática não promove o desenvolvimento sustentável, nem direta nem indiretamente.</p> <p>1 A descrição não permite determinar claramente se a prática promove ou não o desenvolvimento sustentável ou a promoção relatada parece insignificante</p> <p>4 Foi demonstrada pelo menos uma característica da prática, com benefício importante, indiretamente associado à promoção do desenvolvimento sustentável</p> <p>7 Foi demonstrada pelo menos uma característica da prática, com benefício importante, diretamente associado à promoção do desenvolvimento sustentável</p> <p>10 Foram demonstradas mais de uma característica da prática, com benefícios importantes, diretamente associados à promoção do desenvolvimento sustentável³</p>
B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção	<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>

³ Pode incluir benefício social, ambiental ou para governança

B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida	<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>
B.2.6 Aplicação é abrangente suficientemente e controlada	<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 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>
B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização	<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>

B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão, depois de implementada?	
Fator	Notas possíveis
B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria)	<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>
B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar o desempenho da prática de gestão	<p>0 Não há uso de indicadores para avaliar o valor adicionado pela prática de gestão ou 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 eficiência</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 35)

C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.	
Fator	Notas possíveis
C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho	<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. O Resumo do Case sumariza o ganho</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. O Resumo do Case sumariza o ganho</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 e parece sustentável, alcançando novo patamar de desempenho. O Resumo do Case sumariza o ganho</p>
C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade	<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>

C.2 Quais são outros benefícios intangíveis, decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?	
Fator	Notas possíveis
C.2.1 Benefícios intangíveis para as partes interessadas	<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?	
Fator	Notas possíveis
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>

Quadro de Notas IGS 2022

Avaliação da Apresentação pública do Case

A “Nota possível” que é atribuída por um juiz a cada Aspecto da apresentação, observando o Quadro abaixo, corresponde a uma quantidade de “Pontos Ganhos” no Aspecto. O total de pontos ganhos em todos os Aspectos é dividido pelo número de juizes que avaliam, a fim de determinar a pontuação média da apresentação.

A nota final da apresentação será a pontuação média acima, descontando os pontos referentes a penalidades por atraso, previstas no **Aspecto especial Pontualidade** descrito mais abaixo.

Aspecto	Notas possíveis	Pontos ganhos
1. Objetividade e clareza Máximo 3 pontos	0 - Não houve apresentação do Case.	0
	1 - Apresentação confusa, não permitindo o entendimento do Case.	0,5
	5 - Apresentação relativamente clara e didática do Case, com demonstração de novidade(s) pontual(ais).	1,0
	7 - Apresentação clara e didática do Case, com destaque para solução(ões) inovadora(s) trazida(s) pela aplicação da Prática.	2,0
	10 - Apresentação muito clara e didática do Case, com explicação da(s) solução(ões) inovadora(s) trazida(s) pela aplicação da Prática e seus benefícios para as partes interessadas.	3,0
2. Enfoque e replicabilidade Máximo 3 pontos	0 - Não foi possível entender o problema/opportunidade, como foi concebida a prática, seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	0
	1 - Entendimento parcial do problema/opportunidade, da concepção da prática e do seu funcionamento, porém não demonstra abrangência e replicabilidade no setor.	0,5
	5 - Entendimento do problema/opportunidade e da concepção da prática, porém não deixa claro seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	1,0
	7 - Entendimento do problema/opportunidade, da concepção da prática, do seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	2,0
	10 - Entendimento do problema/opportunidade, da concepção da prática, do seu funcionamento, sua abrangência, replicabilidade no setor e demonstra o uso de informações externas para concepção da prática.	3,0
3. Demonstração de Resultados Máximo 4 pontos	0 - O Case apresentado não demonstra resultado de qualquer tipo.	0
	1 - O Case apresentado demonstra resultado indireto da Prática.	1
	5 - O Case apresentado demonstra resultado indireto da Prática e impacto positivo para alguma parte interessada.	1,5
	7 - O Case apresentado demonstra resultado direto da Prática associado à parte interessada.	3
	10 - O Case apresentado demonstra resultado direto da Prática associado à parte interessada e competitividade da Organização por conta da Prática em algum resultado.	4

Aspecto especial Pontualidade

O aspecto Pontualidade será controlado por profissional definido pelo CNQA, a fim de garantir os mesmos critérios de avaliação para todos os autores.

Para melhor controle do apresentador, quando o tempo de apresentação chegar em nove (9) minutos, o representante da Comissão falará “nove” ao microfone sem interromper o apresentador e este terá um (1) minuto para terminar sua apresentação. A cada **30 segundos** de atraso, receberá uma **penalidade de 0,25 ponto**. A cada 2 minutos de atraso perde-se 1 ponto da apresentação.

Exemplo

Aspecto	Nota Juiz 1	Nota Juiz 2	Nota Juiz 3	Pontos Ganhos
1 Objetividade e clareza	7	7	10	2,0+2,0+3,0
2 Enfoque e replicabilidade	5	5	7	1,0+1,0+2,0
3 Demonstração de Resultados	5	7	5	1,5+3+1,5
Pontuação média da apresentação				17 / 3 = 5,67
Penalidades de pontualidade (1'15'')				- 0,5
Nota final da Apresentação				5,17

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