|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PNQS**  **Formulário PEOS 2023**  **Prêmio de Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental** | **ID Case**  XXX |

**INSTRUÇÔES PARA PREENCHIMENTO**

**MANTER TODOS OS ENUNCIADOS, INCLUSIVE ESTE, E NUMERAR AS PÁGINAS.**

**LIMITE DE PÁGINAS COM OS ENUNCIADOS DO FORMULÁRIO PREENCHIDO: 15 páginas (não inclui Glossário e Bibliografia),****formato tamanho A4. Fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10. Tabelas Arial 8, Figuras Arial 6. Apenas o conteúdo relatado será avaliado, não havendo fatores estéticos.**

Salvar arquivo em formato PDF para ser enviado, com o nome “PEOS 2023 XXX - YYYYYYYY”, onde “XXX” é o ID do Case e “YYYYYYYYYY” é o nome do Case. O ID é o número dado pelo site ao preencher a Ficha de Elegibilidade e o nome do Case é o que foi informado na Ficha de Elegibilidade. Não é permitida a alteração no nome do Case submetido à Elegibilidade. Caso isso ocorra, o CNQA não se responsabiliza pela não localização da Ficha de Elegibilidade aprovada, e, por consequente, perda da submissão do Case ao PEOS.

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com **o CNQA, pelo e-mail** *cnqa@abes-dn.org.br.*

|  |
| --- |
| **A) Informações sobre o Case** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do *Case (Programa implantado) - o mesmo da Ficha de Elegibilidade, máximo 60 caracteres***  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  Por “Programa” pode-se designar aqui uma sistemática, plano, iniciativa, prática, processo, atividade, projeto ou similar, envolvendo etapas organizadas e ações coordenadas. Informar o ano de implantação ao lado. | ***Case submetido em ciclo PEOS anterior?***  (\_)**Sim** (\_)**Não** | ***Ano***  ***Implant.***  (últ 3 anos)  **202X** |
| **Tema central do Programa - Gestão de :**  (\_)**Perdas** (\_) **Eficiência Energética** (\_) **Esgotamento sanitário** (\_) **Resíduos sólidos** | | |
| **Abrangência ou alcance**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que mostrem o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case. | | |
| **Resumo do Case** (até 12 linhas)  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | | |
| Resumir acima os aspectos relevantes do Programa descrito neste Case. Citar as razões, direcionamentos, decisões, desafios, metas e aspectos mais relevantes que determinaram sua prioridade. Mencionar níveis de liderança e áreas ou equipes multidisciplinares envolvidas, bem como eventuais parcerias com outras áreas, clientes ou fornecedores. Sintetizar o processo ou forma encontrada para atingir os objetivos, destacando novas abordagens ou inovações e respectivas vantagens. Citar eventuais tecnologias de informação e de processo relevantes utilizadas. Informar um ou mais resultados quantitativos associados ao Programa que comprovem a melhoria da eficiência operacional. | | |
| *No caso de Case já submetido em ciclo anterior, mesmo com outro nome, incluir acima aspecto que evoluiu no Programa ou Resultados desde então*  **A QUALIDADE DO RESUMO ACIMA É AVALIADA NAS QUESTÕES “7.A” – RESUMO DA PRÁTICA E “8.E” – RESUMO DO RESULTADO** | | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO*** | | |
| ***Denominação da organização candidata:***  Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | ***Trata-se de:***  ***(\_) Organização completa***  ***(\_) Unidade Autônoma***  ***(\_) Unidade de Apoio*** | ***... de Operador direto ou indireto de:***  ***(\_) Abastecimento de água***  ***(\_) Esgotamento sanitário***  ***(\_) Manejo de águas pluviais***  ***(\_) Manejo de resíduos sólidos***  ***(\_) Manejo de efluentes industriais***  ***(\_) de Fornecedor de operador*** |
| ***Atividades principais da organização candidata:***  Xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxx |
| ***Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):***  Xxxx | ***Endereço principal da organização candidata:***  xxxxxxxxxxxxxxxx | |
| ***Razão social responsável pela organização candidata:***  Xxxxxxxxxxxxxxxx | ***CNPJ da organização candidata:***  Xxxxxxxxxxxxxxxx | |
| ***Nome do Autor, para se obter informações adicionais:***  Xxxxxxxxxxxxxxxx | ***Email Autor:*** | xxxxxxxxxxxxxxxx |
| ***Fone Comercial Autor:*** | xxxxxxxxxxxxxxxx |
| ***Celular Autor:*** | xxxxxxxxxxxxxxxx |
| ***Dirigente responsável que autoriza a candidatura***  Xxxxxxxxxxxxxxxx |  | |
| ***DECLARAÇÃO***  *A organização candidata concorda em responder consultas do Especialista para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.* | ***AUTENTICAÇÃO***  *O dirigente responsável da organização candidata autoriza a submissão do Case à ABES e responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Especialistas designados pelo CNQA e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.* | |
|  | | |
| **C) Perfil Complementar**  Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case | | |

1. **Instância de governança**

Informar neste espaço a denominação do controlador da organização candidata, responsável pelo Case. Ex.: Conselho, Diretoria corporativa (se a candidata for uma unidade autônoma, de apoio ou parte de um grupo empresarial), Secretaria Municipal (se a candidata for órgão de Prefeitura) ou outro.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Instância de controle da sociedade**

Informar, se existir, a denominação do órgão ou órgãos controladores do desempenho da organização, direta ou indiretamente, em termos de Eficiência Operacional no tema central ou associado ao Programa (Ex. Agência Reguladora, Secretaria Municipal, Órgão Ambiental, Ministério etc.). Se não existir, apenas declarar esse fato.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Áreas internas e da mesma controladora envolvidas**

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

1. **Outras partes interessadas envolvidas**

Informar a denominação de outras partes interessadas envolvidas no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores, prestadores de serviços, clientes, instituições parceiras, consultores, órgãos de governo e outros.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Linha de reporte**

Informar a qual cargo ou Nível da estrutura organizacional o Líder ou a Coordenação do Programa se reporta.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

|  |
| --- |
| ***D) Critérios PEOS***  Oito Critérios aplicados ao Case que receberão nota do Avaliador |
| Em cada um dos oito Critérios 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** |

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Liderança** | **Peso 12** |

a) **Citar** o valor, princípio organizacional, credo, política ou outro direcionamento formal similar, incluindo o desenvolvimento sustentável, que destaque a busca da eficiência operacional, alto desempenho ou objetivo similar, como sendo cultura relevante buscada pela organização (não é necessário apresentar todos os direcionamentos da organização). **Citar** um ou mais métodos adotados para apoiar o desenvolvimento dessa cultura. **Informar** de que maneira o direcionamento é anunciado formal e ativamente à força de trabalho e outras partes interessadas envolvidas (citadas em C.4).

*Preencher aqui*

b) **Informar** qualquer ação de mudança cultural identificada como necessária para o êxito do Programa, **explicando** os principais aspectos disfuncionais da cultura que são tratados ou os principais aspectos funcionais que são reforçados, **adicionando** os meios de tratamento ou reforço empregados. (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 risco mitigado direta ou indiretamente pelo Programa. Se o Programa não constar do mapeamento de

riscos, justificar.

*Preencher aqui*

d) **Informar** quais indicadores de eficiência operacional, associados ao Programa, são utilizados para avaliar o desempenho estratégico ou operacional, destacando as áreas que são avaliadas por indicadores específicos, se houver.

*Preencher aqui*

e) **Citar** as formas de acompanhamento regular do Programa e da evolução de seus resultados pela direção da organização candidata. **Citar** a maneira de avaliar o potencial de alcance de meta associada ao Programa, ao acompanhar a evolução dos resultados.

*Preencher aqui*

f) **Sumarizar** como e quando foi realizada a última atividade de controle externo, relativo ao Programa, pela instância de governança (citada em C.1) e por instância de controle da sociedade (citada em C.2), sobre a organização candidata. **Se não houve** atividade de controle dessas instâncias, **sumarizar** quando e o que foi informado na última prestação de contas.

*Preencher aqui’*

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Estratégias** | **Peso 10** |

a) **Citar** um ou mais objetivos estratégicos associados ao Programa e **listar** as principais estratégias (caminhos, ideias) adotadas para o Programa ter êxito. **Destacar** a relação de algum objetivo estratégico citado com a responsabilidade ambiental, social ou de governança (ESG). **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** um ou mais indicadores de desempenho e metas futuras de curto ou longo prazos, que foram estabelecidos, relativos aos objetivos estratégicos associados ao Programa, **destacando** a forma ou método para seu estabelecimento (dos indicadores e das metas). **Explicar** quando não se espera melhorias no resultado no longo prazo devido a influência de outras variáveis. **Informar** onde foram explicitadas as metas.

*Preencher aqui*

c) **Citar** as principais etapas, partes ou frentes que compuseram o Programa e respectivas áreas responsáveis, **mencionando** o montante de recursos previstos e a fonte. **Destacar** mecanismos de agilização da implantação do Programa. **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). Se houver, **citar** uma ou mais lições aprendidas nessa investigação. **Se não houver** lições aprendidas na investigação**, declarar** o fato.

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Clientes** | **Peso 4** |

a) **Informar** as principais características, componentes ou atributos do Programa e os seus benefícios diretos ou indiretos aos clientes **ou** quais necessidades, expectativas ou *predisposições*[[1]](#footnote-1) dos clientes, cada um pretende atender. **Se** o cliente **não for beneficiado**, **declarar** o fato.

*Preencher aqui*

b) **Citar** as formas de envolvimento dos clientes, direta ou indiretamente, no planejamento ou desenvolvimento do Programa, **explicando** a relevância desse envolvimento. **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 e **mencionar co**mo os clientes foram informados dessas mudanças proativamente.

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Sociedade** | **Peso 4** |

a) **Mencionar** a forma de avaliação de potenciais impactos sociais ou ambientais adversos nos produtos ou operações, decorrentes das ações para implementação do Programa e **informar** as novas medidas de mitigação que foram tomadas, se houver. **Se não** houver, **declarar** o fato.

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*

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Conhecimento, Inovação e Tecnologia** | **Peso 10** |

a) **Informar** os principais tipos de conhecimentos adquiridos antes e desenvolvidos durante a realização do Programa. **Destacar** os tipos de profissionais, incluindo de parceiros (empresas, startups, academia ou outras instituições) que foram desenvolvidos nesses conhecimentos e a forma de absorção. **Citar** a forma de registro das lições aprendidas sobre o que não funciona ou não é praticável e forma de sua disseminação após a conclusão do Programa.

*Preencher aqui*

b) **Relatar** a realização de experimentos simulados ou testes piloto de novas ideias para avaliar retornos potenciais para melhoria da eficiência, mesmo que não tenham sido exitosos ou adotados pelo Programa.

*Preencher aqui*

c) **Informar** as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa e seus benefícios, **destacando** a incorporação de *tecnologias digitais*[[2]](#footnote-2) emergentes. **Destacar** adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional.

*Preencher aqui*

d) **Destacar** formas de buscar 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.: uso do balanço hídrico para medição de perdas).

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **6. Pessoas** | **Peso 8** |

a) **Mostrar** o quadro de pessoal envolvido no desenvolvimento ou implantação do Programa, **informando** as principais funções de liderança, técnicas, inclusive de segurança, operacionais e administrativas, conforme aplicável; as responsabilidades de cada função na equipe; e as áreas de lotação das pessoas na organização, na sua controladora ou em outras partes interessadas (citadas em C.3 e C.4 do Quadro PERFIL). **Destacar** a forma de escolha do líder do Programa. **Sumarizar** de que forma, se aplicável, é estimulada a diversidade na composição da equipe. Mencionar a sistemática de comunicação entre os envolvidos na implantação do Programa. **Mencionar**, se houver, eventuais mudanças na estrutura organizacional e no perfil de funções de profissionais das áreas afetadas, que foram introduzidas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa.

*Preencher aqui*

b) **Citar** os treinamentos essenciais conduzidos, sua importância para o êxito do Programa e as principais funções que foram treinadas, do quadro de pessoal envolvido (citado em 6.a) e das áreas afetadas pelo Programa, durante ou após a implantação, em decorrência dele.

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

d) **Mencionar** a forma de avaliação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes de mudanças incorporadas pelo Programa nas rotinas de trabalho e **informar** as novas medidas de mitigação que foram tomadas, se houver. **Se não** houver, **declarar** o fato.

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **7. Processos** | **Peso 12** |

a) **Apresentar** as principais mudanças nos processos e nos produtos ou perfil dos serviços em relação ao status anterior, incorporadas pelo Programa, **listando** as principais características que foram alteradas e seu benefício, principalmente daquelas que ~~e~~stão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. **Destacar** as características que incorporam ideias originais ou inusitadas consideradas como inovações. O **Resumo do Case no tópico “A” deve sumarizar** com clareza a abordagem adotada. **Informar** onde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados.

*Preencher aqui*

b) **Destacar** tecnologias de processo incorporadas pelo Programa, **sumarizando** seus benefícios, principalmente daquelas que estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. **Se não** houver, **declarar** o fato.

*Preencher aqui*

c) **Informar** as simplificações incorporadas no gerenciamento das rotinas dos processos afetados pelo Programa. **Se não** houver, **declarar** 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. **Citar exemplo de** melhoria implantada decorrente dessa avaliação.

*Preencher aqui*

.

| **Questões de Resultados** | |
| --- | --- |
|  | |
| **8. Resultados** | **Peso 40** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sistema de pontuação**  **(por questão)** | | | | | |
| **Grau** | **0: Não responde** | **1: Evolução inconclusiva do resultado ou favorável qualitativamente** | **2: Evolução**  **favorável de resultado indiretamente associado ao Programa** | **3: Evolução favorável de resultado diretamente associado ao Programa** | **4: Evolução significativamente favorável de resultado diretamente associado ao Programa E,**  **se for alíneas “a” ou “e”, apresentou destaque solicitado E,**  **se alínea “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 indicadores de desempenho pertinentes, com série histórica abrangendo resultados de “antes” e o “depois” ou outras evidências de melhoria como fotos “antes” e “depois”, reconhecimentos recebidos, resultados de pesquisas, comparativos com grupos de controle etc. No caso de resultados indiretos, **explicar** por que o Programa impulsionou o resultado.

|  |  |
| --- | --- |
| **a) Econômico ou financeiro** | **Peso 8** |

**Apresentar** resultado econômico ou financeiro associado ao Programa.

**Destacar** nessa questão a lição aprendida com o Programa em termos de seu custo total, incluindo mão-de-obra, por uma unidade de medida aplicável (por ligação, economia, km de rede, km² controlado, litros/ligação-dia reduzido, m³ distribuído, m³ coletado, m³ tratado ou similar), para se obter os resultados alcançados. No caso de retornos econômicos ou financeiros realizáveis para além de 3 anos da implementação do Programa, apresentar o retorno estimado, como ele foi estimado e o prazo de retorno (nesse caso o grau máximo será “3”, se for apresentado com consistência).

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Social ou ambiental** | **Peso 4** |

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **c) Clientes ou mercados** | **Peso 4** |

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **d) Pessoas** | **Peso 4** |

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **e) Eficiência de processo** | **Peso 20** |

Além do(s) indicador(es) ou outras evidências de melhoria, **apresentar** nessa questão o nível de competitividade alcançado por meio da apresentação de referencial comparativo pertinente (ver “referencial comparativo pertinente” no Glossário Critérios de Avaliação MEGSA).

**Destacar** nessa questão as principais lições aprendidas com o Programa, além da citada em “8.a”.

O **Resumo do Case no tópico “A” deste Formulário deve sumarizar** com clareza o principal resultado de eficiência apresentado nessa questão.

*Preencher aqui*

|  |
| --- |
| **Glossário (opcional)** |
| *Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais.*  *Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído na contagem para 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 deve ser incluído na contagem para limite de páginas.* |

1. Ver glossário MEGSA ESG [↑](#footnote-ref-1)
2. Ver glossário MEGSA ESG [↑](#footnote-ref-2)