



PNQS 2018

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

REUNIÃO CNQA 07/03/2018 - São Paulo	
Alessandra Marcon	SABESP
Allan Bizarria	DEEP
Ana Lucia Scavassini	SABESP
Ana Paula Barros	SABESP
Anderson Aparecido Barbosa	SABESP
Andreza 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

Continua...	
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
Welington 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 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.

Essa categoria permite a candidatura de um Case descrevendo uma prática de gestão original ou inusitada no seu enfoque ou na sua aplicação, na forma de um Case que a descreve juntamente com os seus resultados diretos e indiretos. 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: Gestão de Perdas e Gestão Comercial.

A prática deve conter elementos clássicos da excelência em gestão: planejamento, padronização, controle, avaliação e 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 melhoria da qualidade da gestão 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 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 “critérios”, “itens” e “fatores”. São quatro os critérios, com diferentes pesos:

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

Existem oito 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.

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 Benchmark ABES, isto é, se sua nota preliminar for superior à nota de corte definida no Regulamento do PNQS, ele será avaliado pelos Juízes 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.

Os critérios de avaliação IGS seguem.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO IGS

A. OPORTUNIDADE (peso 20)

<p>A.1 Qual foi a oportunidade de melhoria ou de inovação de gestão (problema, dificuldade, desafio ou aproveitamento do momento) tratada pela prática de gestão implementada? Informar de que forma a oportunidade surgiu ou foi identificada. 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>	
<p>Fatores de avaliação A.1.1 Origem em sistemática de análise ou avaliação estruturada A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor</p>	<p>Notas 0-10 ____ ____ ____</p>
<p>A.2 De que maneira as causas do problema ou dificuldade foram identificadas ou de que forma os obstáculos ao desafio ou aproveitamento do momento foram conhecidos? Incluir a descrição de métodos utilizados para identificar as causas ou obstáculos. Mencionar as ferramentas utilizadas para a análise. Informar as lideranças e profissionais envolvidos e informações sobre o processo de investigação dessa equipe.</p>	
<p>Fatores de avaliação A.2.1 Emprego de métodos de análise A.2.2 Trabalho em equipe na análise</p>	<p>Notas 0-10 ____ ____</p>

B. IDEIA (peso 45)

<p>B.1 De que forma a prática de gestão foi planejada, concebida, desenvolvida e verificada para superar as causas ou 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 os recursos (financeiros, humanos e materiais) orçados e realizados no projeto, até a implementação final e entrada em regime. Destacar a utilização de mecanismos de fomento da inovação (atividades ou programas de sugestão ou experimentação ou outros) que estimularam a busca de ideias originais ou inusitadas. Incluir as principais origens ou fontes de inspiração, internas e/ou externas, para desenvolvimento da ideia (literatura, entidades de classe, academia, empresas do setor ou de fora dele, outras unidades da mesma controladora ou outras) e eventuais oportunidades identificadas. Descrever atividades de treinamento necessárias e sua abrangência. Informar como a evolução do projeto foi controlada.</p>	
<p>Fatores de avaliação B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto B.1.3 Emprego de mecanismos de fomento da inovação B.1.4 Busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência (benchmarking)</p>	<p>Notas 0-10 ____ ____ ____ ____</p>
<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, de proatividade, agilidade, abrangência, mecanismos de controle e eventual indicador de monitoramento da eficiência ou eficácia, integração ao sistema de padrões existente da organização (manuais, procedimentos, sistemas informatizados ou outros). Incluir padrões relativos a metas almejadas. 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>	
<p>Fatores de avaliação 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 abrangente e controlada B.2.6 Integração ao sistema de padrões da organização</p>	<p>Notas 0-10 ____ ____ ____ ____ ____</p>

B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão? Mencionar indicador, ou indicadores, utilizados para avaliar o desempenho. 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) estruturado B.3.2 Indicadores consistentes para avaliar a prática de gestão	Notas 0-10 ____ ____

C. RESULTADOS (peso 25)

C.1 Apresentar um ou mais tipos de resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática . Devem ser expressos quantitativamente por meio de indicador(es) de desempenho com série histórica (antes e depois). Apresentar referenciais comparativos pertinentes, do setor ou do mercado , que permitam avaliar a competitividade do resultado alcançado . Se o resultado apresentado não decorrer preponderantemente da prática, justificar sua correlação com ela .	
Fatores de avaliação C.1.1 Evolução de resultados antes e depois 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 ____

D. APRESENTAÇÃO PÚBLICA (peso 10)

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

Média Geral	
--------------------	--

QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS IGS

A. OPORTUNIDADE (peso 20)

<p>A.1 Qual foi a oportunidade de melhoria ou de inovação de gestão (problema, dificuldade, desafio ou aproveitamento do momento) tratada pela prática de gestão implementada?</p>	
<p>A.1.1 Origem em sistemática de avaliação estruturada</p>	<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 reagindo a problemas</p> <p>7 Oportunidade foi identificada em iniciativa isolada de prevenção</p> <p>10 Oportunidade identificada em sistema de avaliação baseado em fatos</p>
<p>A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização</p>	<p>0 Problema 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>
<p>A.1.3 da oportunidade para as organizações do setor</p>	<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>
<p>A.2 De que maneira as causas do problema ou dificuldade foram identificadas ou de que forma os obstáculos ao desafio ou aproveitamento do momento foram conhecidos?</p>	
<p>A.2.1 Emprego de métodos de análise</p>	<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 investigação de causas ou obstáculos</p> <p>7 Emprego de métodos de análise na identificação de causas ou obstáculos</p> <p>10 Emprego de métodos de análise na identificação de causas ou obstáculos são adotados pela organização</p>
<p>A.2.2 Trabalho em equipe na análise</p>	<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 as causas ou 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, sistema de comunicação, pilotos e ensaios, etapas e fases de análise crítica etc.)</p>
B.1.3 Emprego de mecanismos de fomento da inovação	<p>0 Não foi mencionado o emprego de mecanismos de fomento da inovação</p> <p>1 A descrição não permite avaliar mecanismos de fomento da inovação estruturados</p> <p>4 Emprego de mecanismos de fomento da inovação não estruturados</p> <p>7 Emprego de mecanismos de fomento da inovação estruturados empregados no projeto</p> <p>10 Emprego de mecanismos de fomento da inovação estruturados empregados no e disseminados na organização</p>
B.1.4 Busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência (benchmarking)	<p>0 Não foi mencionado a busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência</p> <p>1 A descrição não permite evidenciar a busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência</p> <p>4 Evidenciado a busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência, apenas sobre processos gerenciais (benchmarking de processos gerenciais) no projeto</p> <p>7 Evidenciada a busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência, sobre processos gerenciais e seus resultados (benchmarking de processos gerenciais) no projeto</p> <p>10 Evidenciada a busca de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência, sobre processos gerenciais e seus resultados (benchmarking de processos gerenciais e de resultados) no projeto, 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>

<p>B.2.2 Enfoque inovador (inclui ideias originais ou inusitadas com benefícios evidentes)</p>	<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 As 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 flexibilidade e resposta rápida</p>	<p>0 Não foram apresentadas características que denotem flexibilidade e rapidez de adaptação a novas demandas</p> <p>1 A descrição não permite entender as características de flexibilidade e rapidez de adaptação a novas demandas</p> <p>5 Faltam características que demonstrem ou a flexibilidade ou a rapidez de adaptação a novas demandas</p> <p>10 Há características que demonstram a flexibilidade e a rapidez de adaptação a novas demandas</p>
<p>B.2.5 Aplicação é abrangente 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 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>

B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão?	
B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria) estruturado	<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 de melhoria da prática de gestão</p> <p>4 Há melhorias nas práticas de gestão e em seus padrões gerenciais, sem método estruturado de avaliação, com exemplos de melhorias na gestão</p> <p>7 Há avaliação regular de informações qualitativas sobre o desempenho da prática de gestão e métodos para aprimorar seus padrões gerenciais regularmente, com exemplos de melhoria na gestão</p> <p>10 Há avaliação regular de resultados quantitativos da prática de gestão e métodos para aprimorar seus padrões regularmente, citando exemplo recente (2 anos) de melhoria incorporada à prática</p>
B.3.2 Indicadores consistentes para avaliar a prática de gestão	<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)

C.1 Apresentar um ou mais tipos de resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.	
C.1.1 Evolução de resultados antes e depois 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</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>
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?	
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>

D. APRESENTAÇÃO PÚBLICA (peso 10)

D.1 A apresentação pública do Case estimula a busca da Inovação da Gestão em Saneamento?	
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 Estímulo ao 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 2018: 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