



# PNQS 2019

*Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento*

## Guia Regulamento

### *Categorias*

*As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (AMEGSA)*

*Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental (IGS)*

*Eficiência Operacional no Saneamento (PEOS)*

*Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental (SQFSA)*

V 1.1

APOIO





## Sumário

Estrutura deste documento.....	4
Calendário do Ciclo PNQS .....	5
Lançamento do ciclo e Treinamento .....	5
Categoria AMEGSA “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental” .....	6
Categorias IGS “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental” e .....	7
Categoria PEOS “Eficiência Operacional no Saneamento” .....	7
Categoria SQFSA “Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental” .....	8
Introdução ao PNQS .....	9
Principais novidades para o ciclo .....	9
Quadros de Categorias, Critérios e Reconhecimentos.....	11
<b>INFORMAÇÕES BANCÁRIAS PARA PAGAMENTO DE TAXAS .....</b>	<b>12</b>
Taxas de Inscrição no PNQS .....	13
Preços dos treinamentos PNQS.....	14
O Sistema PNQS.....	16
Preservação de sigilo .....	16
Formas de reconhecimento .....	17
<i>Seminário de Benchmarking PNQS e Cerimônia de Premiação</i> .....	17
Divulgação do status de reconhecimento .....	17
Missão de estudos ao exterior .....	17
Benefícios para as organizações em participar do PNQS .....	18
Patrocínios .....	18
Gestão do PNQS.....	18
Código de Ética do PNQS .....	19
<b>Regulamento Categoria AMEGSA .....</b>	<b>20</b>
Regras de Elegibilidade AMEGSA .....	20
Consulta sobre a elegibilidade AMEGSA .....	22
<i>Inelegibilidades determinadas durante o processo</i> .....	23
Inscrição na categoria AMEGSA .....	23
Relatório de Gestão (RG) .....	23
LIMITES DE PÁGINA DE RGs .....	24
Especificações de edição do RG .....	25
Processo de avaliação do AMEGSA.....	25
Seleção de candidatas a serem reconhecidas.....	27
O Relatório de Avaliação .....	28
Roteiro para aperfeiçoar o sistema gerencial por meio do AMEGSA .....	28
<i>Método do Treinamento &amp; Desenvolvimento</i> .....	28
<i>Metodologia “Jornada de Excelência ABES”</i> .....	29
<b>Regulamento Categoria IGS.....</b>	<b>31</b>
Regras de Elegibilidade IGS.....	31
Consulta sobre a elegibilidade IGS.....	32
Inscrição na categoria IGS .....	32
<i>Especificações de edição do Formulário IGS e limite de páginas</i> .....	32
Processo de avaliação do IGS.....	33
<b>Regulamento Categoria PEOS.....</b>	<b>34</b>
Regras de Elegibilidade PEOS .....	34
Consulta sobre a elegibilidade PEOS .....	34
Inscrição na categoria PEOS .....	34
<i>Especificações de edição do Formulário PEOS e limite de páginas</i> .....	35
Processo de avaliação do PEOS.....	35
<b>Regulamento Categoria SQFSA.....</b>	<b>37</b>
Regras de Elegibilidade SQFSA.....	37
Consulta sobre a elegibilidade SQFSA .....	38
<i>Inelegibilidades determinadas durante o processo</i> .....	38
Inscrição na categoria SQFSA.....	38
<b>ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS NO PNQS .....</b>	<b>40</b>
Reconhecimentos 2018.....	40
Reconhecimentos anteriores a 2018.....	41
<b>AGRACIADOS COM A MEDALHA QUÍRON .....</b>	<b>46</b>
<b>BANCA EXAMINADORA VOLUNTÁRIA DO PNQS .....</b>	<b>47</b>

## ***Estrutura deste documento***

- 1. Calendário do Ciclo**  
Calendários para consulta rápida
- 2. Introdução ao PNQS**  
Capítulo introdutório que oferece uma visão geral do Sistema PNQS
- 3. Quadro de Categorias, Critérios e Reconhecimentos**  
Reconhecimentos possíveis no âmbito do Sistema do PNQS
- 4. Taxas de Inscrição**
- 5. Regulamento categoria AMEGSA**  
Regras de Elegibilidade, orientações para candidatura e processo de avaliação.
- 6. Regulamento categoria IGS**  
Regras de Elegibilidade, orientações para candidatura e processo de avaliação.
- 7. Regulamento categoria PEOS**  
Regras de Elegibilidade, orientações para candidatura e processo de avaliação.
- 8. Regulamento categoria SQFSA**  
Regras de Elegibilidade orientações para candidatura e processo de avaliação.
- 9. Organizações Reconhecidas no PNQS**  
Destaca todas as organizações reconhecidas no âmbito do PNQS desde seu início
- 10. Agraciados com Medalha Quíron**  
Destaca as personalidades do saneamento ambiental homenageadas pelo CNQA
- 11. Banca Examinadora voluntária do PNQS 2018**  
Destaca os voluntários da Banca Examinadora da categoria AMEGSA e SQFSA

## **DOCUMENTOS ASSOCIADOS**

- Critérios de Avaliação MEGSA
- [Critérios de Autoavaliação SQFSA - Iniciação para a Excelência](#)
- Critérios de Avaliação IGS
- Critérios de Avaliação PEOS
- Guia de Referência para Medição do Desempenho - GRMD

**Calendário do Ciclo PNQS****Lançamento do ciclo e Treinamento**

<b>Etapa</b>	<b>Datas</b>
Reunião do CNQA para apresentação principais Mudanças para 2019	26/11/18
Contribuições para Regulamento e Critérios PNQS	07/01/19
Consolidação do Regulamento e Critérios PNQS pela Coordenação	11/01/19
Lançamento do Ciclo de Premiação 2019	22/01/19

**Categoria AMEGSA “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental”**

	<b>Etapa</b>	<b>Datas</b>
	Cursos GCM - Gestão Classe Mundial Níveis “B”, I, II, III e IV para todas as candidatas à categoria AMEGSA	Fevereiro a Junho
	Cursos GCM – Gestão Classe Mundial Níveis “B”, I, II, III e IV para as organizações interessadas em conhecer o PNQS e aplicar o MEGSA	Fevereiro a Dezembro
	Consulta de elegibilidade (obrigatória para candidatas de todos os Níveis) <b>Prorrogado .....</b>	<b>Até 30/04/19</b> <b>Até 03/05/18</b>
Candidatas dos Níveis B e I	Pagamento da taxa de inscrição Níveis B e I (organizações elegíveis) <b>4.1 Pagamento da taxa de inscrição da candidatura mantida .....</b>	<b>Até 15/05/19</b>
	Preparo do Relatório da Gestão, para os níveis B e I e envio	Até 15/06/19
	Cursos de formação da Banca Examinadora (dois dias)	06/05 a 10/07/19
	Designação de examinadores e envio do RG por e-mail para avaliação Níveis B e I	17/06 a 26/06/19
	Avaliação individual dos RG e preparação da visita às instalações de candidatas pelos examinadores e Níveis B e I	26/06 a 26/07/19
	Visita às instalações de candidatas pelos examinadores Níveis B e I	05/08 a 21/08/19
	Validação das avaliações Níveis B e I dos examinadores pelo especialista	26/06 a 21/08/19
	Preparação do Relatório de Avaliação Final Níveis B e I pelos examinadores	Até 02/09/19
Candidatas dos Níveis II, III e IV	12. Pagamento da taxa de inscrição Níveis II, III e IV (organizações elegíveis) <b>12.1 Pagamento da taxa de inscrição de candidatura prorrogado .....</b>	<b>Até 30/05/19</b> <b>Até 07/06/18</b>
	Preparo do Relatório da Gestão, para os Níveis II, III e IV e envio por e-mail	Até 15/07/19
	Designação de examinadores e envio do RG por e-mail para avaliação Níveis II, III e IV	16/07 a 26/07/19
	Avaliação individual dos RG e preparação da visita às instalações de candidatas pelos examinadores Níveis II, III e IV	26/07 a 30/08/19
	Visita às instalações de candidatas pelos examinadores Níveis II, III e IV	09/09 a 27/09/19
	Preparação do Relatório de Avaliação Final Níveis II, III e IV pelos examinadores	28/09 a 04/10
	Validação das avaliações Níveis II, III e IV dos examinadores pelo especialista	26/07 a 27/09/19
	Curso de formação da Banca de Juízes do PNQS, AMEGSA e SQFSA	10/10/19
	Reunião de juízes e anúncio das candidatas reconhecidas AMEGSA E SQFSA equivalente (Webcast)	10/10/19
	Divulgação da programação do Seminário de Benchmarking do PNQS e envio de informações e apresentações ao CNQA	28/10 a 22/11/19
	Seminário de Benchmarking PNQS – Apresentação vencedores Níveis “B”, I, II, III e IV	27, 28 e 29/11/19
	Cerimônia de Premiação do PNQS	29/11/19
	Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	Até 20/12/19
	Recebimento de dúvidas sobre comentários do Relatório de Avaliação (RA) da Banca Examinadora.	Dez dias úteis após envio de e-mail com dúvidas sobre RA
	Missão de Estudos ao Exterior mediante viabilização por patrocínios	2020

**Categorias IGS “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental” e  
Categoria PEOS “Eficiência Operacional no Saneamento”**

<b>Etapas</b>	<b>Datas</b>
Consulta de elegibilidade para categoria IGS ou PEOS (obrigatória)	Até 31/07/19
Pagamento da taxa de inscrição (organizações elegíveis)	Até 15/08/19
Preparo do Case IGS ou PEOS e remessa eletrônica	Até 16/09/19
Avaliação de Cases pelo especialista	17/09 a 28/10/19
Divulgação dos nomes dos Cases para apresentação no Seminário de Benchmarking do PNQS Categorias IGS e PEOS no site do PNQS	01/11/19
Disponibilização das orientações pelo CNQA no site do PNQS para preparo da apresentação do Case	Até 06/11/19
Seminário de Benchmarking PNQS – Apresentação de Cases IGS e PEOS	27 e 28/11/19
Reunião de juízes e seleção de Cases finalistas IGS e PEOS	28/11/19
Anúncio público dos Cases finalistas IGS e PEOS no Seminário de Benchmarking PNQS	29/11/19
Anúncio dos Cases reconhecidos com Medalha de vencedor nas categorias IGS e PEOS na Cerimônia de Premiação do PNQS	29/11/19
Remessa de Notas Finais para candidatas	Até 20/12/19
Missão de Estudos ao Exterior mediante viabilização por patrocínios	2020

## Categoria SQFSA "Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental"

### Modalidade Autoavaliação - Nível 125 pontos - Critérios "Iniciação para a Excelência"

Etapa	Datas
Consulta de elegibilidade (obrigatória)	10/04 a 30/07/19
Autoavaliação via site pela organização candidata	15/04 a 10/08/19
Pagamento da taxa de inscrição da 1ª Etapa dessa modalidade (organizações elegíveis)	
Validação e análise da autoavaliação pelo especialista e envio dos resultados às empresas	15/04 a 15/08/19
Pagamento da taxa de inscrição da 2ª Etapa dessa modalidade	
Agendamento e preparação da visita às instalações de candidatas pelo especialista	
Visita às instalações e treinamento presencial na empresa candidata pelo especialista	20/04 a 27/09/19
Adequação do sistema de gestão pela organização	20/04 a 27/09/19
Visita às instalações de candidatas pelo especialista para acompanhamento da implementação das melhorias no sistema de gestão	30/07 a 27/09/19
Preparação do Relatório de Avaliação pelo especialista	28/09 a 04/10/19
Reunião de juízes e anúncio das candidatas reconhecidas SQFSA Autoavaliação (Webcast)	10/10/19
Divulgação da programação do Seminário de Benchmarking do PNQS e envio de informações e apresentações ao CNQA	28/10 a 22/11/19
Seminário de Benchmarking do PNQS – Apresentação das vencedoras	27, 28 e 29/11/19
Cerimônia de Premiação do PNQS	29/11/19
Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	20/12/19
Recebimento de dúvidas sobre comentários do RA	Dez dias úteis após envio de e-mail com dúvidas sobre RA
Missão de Estudos ao Exterior conforme inscrições (custos por conta da candidata)	2020

O cronograma do SQFSA da modalidade em Níveis B, I e II seguem as etapas e prazos da Categoria AMEGSA, acima, por compartilharem o mesmo processo.



## Introdução ao PNQS

Esta publicação tem por objetivo regulamentar o ciclo do Sistema do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento - PNQS 2019 em todas as suas categorias, sob a responsabilidade do Comitê Nacional da Qualidade ABES (CNQA).

O PNQS é uma iniciativa instituída para:

- Estimular a busca e a aplicação de boas práticas de gestão pelas organizações envolvidas com o setor de saneamento ambiental no País;
- Reconhecer aquelas organizações que se destacam pela utilização dessas práticas e que apresentem resultados competitivos de desempenho;
- Captar e divulgar as práticas das organizações reconhecidas, em seminários e publicações de relatórios de gestão e ases finalistas e vencedores; e
- Promover eventos de capacitação gerencial para essas organizações.

## Principais novidades para o ciclo

As principais novidades do ciclo são:

- O limite de candidatas de uma mesma controladora à Categoria AMEGSA passa a ser 15, exceto para o Nível B que permanece 5.
- A divulgação dos Relatórios de Gestão vencedores da categoria AMEGSA ou substitutivos não trará as informações do Critério 8 (Resultados). Estas poderão ser informadas no Portal de Benchmarking de Resultados do PNQS a ser disponibilizado durante o ano de 2019.
- No Nível “B” da Categoria AMEGSA ou SQFSA modalidade em Níveis, é possibilitada a submissão de Relatório de Gestão simplificado de 12 páginas conforme quadro exemplificado na publicação Critérios de Avaliação MEGSA. Os demais fatores serão avaliados na visita quando da explicação dessas práticas pela candidata.
- No Nível II da Categoria AMEGSA, candidatas devem obrigatoriamente apresentar uma candidatura IGS ou PEOS.
- No Nível III e IV da Categoria AMEGSA, além de candidatura de cases IGS ou PEOS, candidatas devem obrigatoriamente indicar fornecedor para participar da Categoria SQFSA.
- No Nível IV da Categoria AMEGSA, para fazer jus ao Troféu Rubi e Duplo Rubi, passa a ser

desejável alcançar níveis mínimos de 80% no atendimento aos Itens dos Critérios Liderança e Estratégias & Planos além das exigências anteriores relativas a indicadores específicos.

- No Nível IV da Categoria AMEGSA, há um novo reconhecimento com o **Troféu Turmalina Paraíba**, a pedra brasileira mais rara, para as organizações que foram reconhecidas com Troféu Duplo Rubi em ciclo anterior a este. Para alcançar esse reconhecimento é necessário atender as exigências requeridas anteriormente para o Duplo Rubi bem como apresentar aos examinadores na visita, os prazos compromissados para a universalização do saneamento no(s) município(s) em que presta serviços ou declarar já ter alcançado esse objetivo.
- Criado o curso GCM IV+ com um dia de duração para candidatas que chegaram ao Nível IV.
- Os cursos GCM Níveis B a IV passam a ter a versão Executiva para o corpo gerencial com duração de meio-período a um dia, conforme a necessidade da organização.
- A Categoria Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento (PEOS) terá dois temas elegíveis: Gestão de Perdas de Água e Gestão de Esgotamento Sanitário.
- Os Cases IGS não podem ser relativos aos temas Gestão de Perdas e Gestão de Esgotamento Sanitário para categoria PEOS. Deve-se usar a categoria PEOS para submetê-los ao PNQS.
- Será assegurada a passagem e hospedagem, sem traslados e extras, para participação no Seminário de Benchmarking do PNQS a um representante de cada candidata reconhecida com o Troféu Quíron da categoria AMEGSA e Troféu Selo da categoria SQFSA modalidade em Níveis e aos apresentadores dos Cases que obtiverem nota acima de “6,5” no IGS ou PEOS, cujos nomes serão informados na inscrição da candidatura. A substituição de representante ou apresentador acima, após a inscrição, será de responsabilidade da candidata.
- Limites de páginas ampliados para RGs Nível I (45), Nível II (65), III e IV (80).
- O nome da categoria IGS passa a ser chamada de Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental, deixando mais claro seu escopo.
- Cases IGS e PEOS devem ter sido implantados nos últimos três anos antes deste ciclo.
- SQFSA modalidade Autoavaliação e SQFSA modalidade em Níveis passam a ser as denominações dos dois tipos de candidatura dessa Categoria.
- A modalidade em Níveis do SQFSA passa a ter candidatura Nível II, “Rumo à Excelência”, de 500 pontos.

- Novas tabelas de Treinamentos Mínimos obrigatórios.
- Os novos valores dos cursos constam deste Regulamento.
- A capacitação para aplicação do MEGSA – Modelo de Excelência da Gestão no Saneamento Ambiental é condição obrigatória para a participação das organizações candidatas no ciclo de avaliação no PNQS categorias AMEGSA e SQFSA modalidade em Níveis. O curso GCM – Gestão Classe Mundial é exclusivo do PNQS e só pode ser ministrado por instrutores designados pelo CNQA – ABES.
- Caso a organização não queira participar do certame de avaliação no PNQS, o curso GCM pode ser contratado para iniciação da organização na aplicação do MEGSA, sem nenhum vínculo com a participação no Prêmio. Ver mais informações em “Capacitação para a Excelência na Gestão no Setor de Saneamento” neste Regulamento.
- A Missão de Estudos ao Exterior fica condicionada a existência de patrocínios, com prioridade de preenchimento de vagas pelas organizações vencedoras, em ordem de prioridade estabelecida neste regulamento.

Qualquer interpretação dúbia, condição não prevista ou não descrita neste regulamento deve ser encaminhada à secretaria do CNQA e será deliberada pela coordenação do CNQA, utilizando-se os princípios que norteiam as atividades da ABES e os propósitos do Prêmio, em até dez dias úteis.

Respostas a dúvidas frequentes sobre este Regulamento são incorporadas periodicamente pelo CNQA ao site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

<b>Quadros de Categorias, Critérios e Reconhecimentos</b>
---

**Categoria AMEGSA – As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental**

Níveis (subcategorias)	Critérios	Reconhecimentos possíveis
Nível Básico 125 pontos	Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”	Vencedores Troféu Quíron Cobre  Finalistas Certificado “Finalista Primeiros Passos para a Excelência”
Nível I 250 pontos	Critérios “Compromisso com a Excelência”	Vencedores Troféu Quíron Bronze  Finalistas Certificado “Finalista Primeiros Passos para a Excelência”
Nível II 500 pontos	Critérios “Rumo à Excelência”	Vencedores Troféu Quíron Ouro ou Troféu Prata  Finalistas Certificado “Finalista Rumo à Excelência”
Nível III 750 pontos	Critérios “Avanços para a Excelência”	Vencedores Troféu Quíron Platina  Finalistas Certificado “Finalista Avanços para a Excelência”
Nível IV 1000 pontos	Critérios de Excelência	Vencedores pela 1ª vez Troféu Quíron Diamante  Vencedores recorrentes Troféu Quíron Rubi “Constância de Propósito” (1ª vez)  Troféu Quíron Duplo Rubi “Constância de Propósito” (2ª vez)  <a href="#">Troféu Quíron Turmalina Paraíba “Maturidade na Excelência na Gestão” (3ª vez).</a>  Finalistas Certificado “Finalista Excelência”

Nota: Não há limite de reconhecimentos nos Níveis dessa Categoria.

**Categoria IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental**

Nível	Critérios	Reconhecimentos possíveis
Nível único	Critérios Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental	Vencedores Medalha da “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental”  Finalistas Placa “Finalista na Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental”

Nota: Não há limite de reconhecimentos nessa Categoria.

**Categoria PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento**

Nível	Critérios	Reconhecimentos possíveis
Nível único	Critérios Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento	Vencedores Medalha da “Eficiência Operacional no Saneamento”  Finalistas Placa “Finalista em Eficiência Operacional no Saneamento”

Nota: Não há limite de reconhecimentos nos Níveis dessa Categoria.

**Categoria SQFSA – Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental**

<i>Modalidade</i>	<i>Critérios</i>	<i>Reconhecimentos possíveis</i>
<i>Autoavaliação 125 pontos</i>	<i>Critérios “Iniciação para a Excelência”</i>	<i>Vencedores</i> <i>Troféu Selo Q “Iniciação para a Excelência”</i>
	<i>Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”</i>	<i>Finalistas</i> <i>Certificado “Finalista Selo Q - Iniciação para a Excelência”</i> <i>Vencedores</i> <i>Troféu Selo Q - Cobre</i>
	<i>Critérios “Compromisso com a Excelência”</i>	<i>Finalistas</i> <i>Certificado “Finalista Selo Q - Primeiros Passos para a Excelência”</i>
	<i>Critérios “Rumo a Excelência”</i>	<i>Vencedores</i> <i>Troféus Selo Ouro ou Selo Prata</i> <i>Finalistas</i> <i>Certificado “Finalista Rumo à Excelência”</i>
<i>Em Níveis</i>	<i>Nível Básico 125 pontos</i>	<i>Vencedores</i> <i>Troféu Selo Q Bronze</i>
	<i>Nível I 250 pontos</i>	<i>Finalistas</i> <i>Certificado “Finalista Selo Q - Primeiros Passos para a Excelência”</i>
	<i>Nível II 500 pontos</i>	<i>Vencedores</i> <i>Troféus Selo Ouro ou Selo Prata</i> <i>Finalistas</i> <i>Certificado “Finalista Rumo à Excelência”</i>

Nota: Não há limite de reconhecimentos nos Níveis dessa Categoria

**INFORMAÇÕES BANCÁRIAS PARA PAGAMENTO DE TAXAS**

**Informações bancárias**

Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental  
 CNPJ: 33.945.015/0001-81  
 Banco Itaú - 341  
 Agência: 0310  
 Conta Corrente nº: 16624-4

### Taxas de Inscrição no PNQS

(Em R\$)

As taxas de inscrição patrocinam as atividades de administração do ciclo do PNQS.

Preços por Candidatura AMEGSA e SQFSA modalidade em Níveis B, I e II					
Porte da candidata	Nível B 125 Pontos "Primeiros Passos para a Excelência"	Nível I 250 Pontos "Compromisso com a Excelência"	Nível II 500 Pontos "Rumo à Excelência"	Nível III 750 Pontos "Avanços para a Excelência"	Nível IV 1000 Pontos "Excelência"
Até 50 colaboradores	4.950,00	7.425,00	11.138,00	14.479,00	17.375,00
De 51 a 500 colaboradores	7.425,00	11.138,00	16.706,00	21.718,00	26.062,00
De 500 a 2.500 Colaboradores	11.138,00	16.706,00	23.389,00	28.067,00	30.873,00
De 2.501 a 5.000 colaboradores	16.706,00	25.059,00	35.083,00	42.100,00	46.310,00
De 5.001 a 10.000 colaboradores	25.059,00	37.589,00	52.625,00	63.150,00	69.465,00
Acima de 10.000 colaboradores	37.589,00	56.384,00	78.937,00	94.724,00	104.197,00

**Nota:** Ver treinamentos mínimos obrigatórios em "Preços dos treinamentos PNQS" para essas candidaturas.

As taxas acima incluem:

Despesas com a visita da Banca Examinadora voluntária às instalações da candidata e Bilhete aéreo ou reembolso de passagem de ônibus se não houver voo, sem traslados, mais a hospedagem, sem extras, de um representante da candidata reconhecida com Troféus Quíron ou SQFSA modalidade em Níveis e sua inscrição para o Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação. Uma vez indicado o nome, na inscrição da candidatura, as despesas com substituição serão de responsabilidade da candidata ou Inscrição de um representante da candidata reconhecida com Placa de Finalista AMEGSA ou Placa de Finalista SQFSA modalidade em Níveis no Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação, não cobrindo despesas e administração com sua viagem e estadia.

### Preços por Candidatura IGS e PEOS

IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental	6.413,00
PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento	6.798,00

As taxas acima incluem:

Bilhete aéreo ou reembolso de passagem de ônibus se não houver voo, sem traslados, mais a hospedagem, sem extras, do apresentador do Case selecionado para o Seminário de Benchmarking e inscrição na Cerimônia de Premiação. Uma vez indicado o nome, na inscrição da candidatura, as despesas com substituição serão de responsabilidade da candidata

### Preços por Candidatura SQFSA

Modalidade Autoavaliação	1ª Etapa: Autoavaliação "Iniciação para a Excelência" via site	0,00 (gratuito)
	2ª Etapa: Treinamento e visita de acompanhamento após 2 meses pelo especialista	6.500,00

A taxa acima, referente à 1ª etapa da Autoavaliação do Selo, inclui:

Inspeção e validação, pelo coordenador técnico, da autoavaliação realizada no site com vistas a preparação para 2ª etapa.

A taxa acima, referente à 2ª etapa da Autoavaliação do Selo, inclui:

Treinamento personalizado *in-company*, não incluindo despesas de viagem, estadia, alimentação e locomoção do especialista, por conta da candidata.

Visita do especialista às instalações da candidata no 3º mês após a autoavaliação, para acompanhamento da implementação das melhorias, não incluindo despesas de viagem, estadia, alimentação e locomoção do especialista, por conta da candidata.

Inscrição de um representante da candidata reconhecida com Troféu ou Placa de Finalista SQFSA modalidade Autoavaliação no Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação, não cobrindo despesas e administração com sua viagem e estadia.

Modalidade em Níveis	Níveis B, I e II	Ver valor em Candidatura AMEGSA para esses Níveis
----------------------	------------------	---

### Preços dos treinamentos PNQS

Os cursos GCM Níveis I, II, III e IV abaixo são exclusivos do Sistema PNQS e obrigatórios para organizações que desejam se candidatar ao PNQS na categoria AMEGSA ou SQFSA modalidade em Níveis, no ciclo vigente, com um mínimo de participantes obrigatórios indicados, por porte de candidata. Esses cursos são ministrados por instrutores pré-qualificados designados pelo CNQA.

Os cursos fechados serão solicitados ao CNQA e contratados pelas organizações interessadas e compatibilizados com a agenda dos instrutores do CNQA.

Os cursos abertos são programados exclusivamente pelo CNQA em calendário divulgado em Janeiro no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br), para receber inscrições. Não havendo o número mínimo de participantes indicado, a turma poderá ser cancelada com aviso prévio de sete dias corridos e os inscritos serão incluídos na próxima turma, se existir. O fato de não haver quórum para realização de turmas abertas não exime a candidata da obrigatoriedade de realizar os treinamentos mínimos. **A Ficha de Inscrição nos cursos abertos está disponível no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) na opção “Cursos”.**

<b>Cursos Fechados</b>				
<b>Treinamento AMEGSA e SQFSA modalidade em Níveis</b>				
<b>Gestão Classe Mundial Níveis B, I, II, III ou IV</b>				
<b>Treinamento IGS e PEOS<sup>1</sup></b>				
Nome do Curso	Participantes		Duração Versão Clássica <sup>2</sup> (dias)	Investimento (R\$)
	Mínimo por candidata	Máximo por turma <sup>3</sup>		
GCM Nível B <sup>4</sup>	Ver quadro <b>Treinamentos Mínimos Obrigatórios</b>	30	3	13.200,00
GCM Nível I			3	15.400,00
GCM Nível II			3	19.800,00
GCM Nível III			3	25.630,00
GCM Nível IV			2	21.560,00
GCM Nível IV+ <sup>5</sup>			1	17.490,00
IGS	Opcionais na sequência do curso GCM	30	1	3.300,00
PEOS			1	3.300,00

<b>Cursos Abertos</b>				
<b>Treinamento AMEGSA e SQFSA modalidade em Níveis</b>				
<b>Gestão Classe Mundial Níveis B, I e II</b>				
Nome do Curso	Participantes		Duração Versão Clássica (dias)	Investimento por participante (R\$)
	Mínimo por candidata	Mínimo para confirmação		
GCM Nível B	Ver quadro <b>Treinamentos Mínimos Obrigatórios</b>	15	3	1.026,00
GCM Nível I		15	3	1.026,00
GCM Nível II		18	3	1.320,00

<b>Treinamentos Mínimos Obrigatórios AMEGSA e SQFSA modalidade em Níveis por Porte de candidata</b>						
Porte - Qtde de colaboradores	Até 50	51-500	501-2.500	2501-5000	5001-10000	Acima 10000
<b>Qtde mínima de participantes por candidata</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

<sup>1</sup> Os cursos de IGS e PEOS são opcionais e oferecidos na sequência dos cursos Níveis B, I, II, III ou IV.

<sup>2</sup> Versão clássica: Formação completa no Sistema PNQS do ciclo e entendimento dos processos gerenciais e medições de resultados exigidos pelo MEGSA no Nível escolhido, bem como habilitação prática para preparação do Relatório de Gestão para candidatura.

<sup>3</sup> A quantidade de certificados emitidos pela ABES está restrita ao Máximo por Turma.

<sup>4</sup> Os cursos GCM Nível B clássicos incluem a preparação do Relatório de Gestão simplificado com os processos gerenciais requeridos.

<sup>5</sup> O curso GCM Nível IV+ abrange as mudanças e exigências para vencedoras de Troféus Nível IV nos últimos três anos.

<b>Curso Fechado</b>			
<b>Gestão Classe Mundial – Versão Executiva</b>			
<b>Nome do Curso</b>	<b>Participantes</b>	<b>Duração (dia)</b>	<b>Investimento (R\$)</b>
	<b>Máximo por turma</b>		
<b>GCM – Versão Executiva</b>	30	1	17.490,00

O curso GCM-Versão Executiva é opcional e tem o objetivo de apresentar e sensibilizar o nível gerencial das organizações para o Sistema PNQS, abrangendo o funcionamento do MEGSA para o Nível escolhido.

O programa do curso cobre todos os Critérios mas não detalha todas as exigências para o Nível, por isso a participação nesse curso não atende ao requisito da obrigatoriedade para se candidatar ao PNQS na categoria AMEGSA ou SQFSA.

Esse curso é ministrado por instrutores seniores e pré-qualificados designados pelo CNQA.



## O Sistema PNQS

O PNQS compõe-se de **três** vetores convergentes de trabalho.

### Capacitação

O primeiro é referente à capacitação para o PNQS, por meio de formação gerencial, seguindo metodologia exclusiva da ABES.

Os cursos de formação atendem a Missão da ABES, promovendo e estimulando o desenvolvimento e a capacitação dos profissionais e gestores das organizações do setor de saneamento ambiental.

Os cursos foram desenvolvidos com base na premissa de que todos os participantes estariam empenhados em melhorar a gestão, buscando continuamente o alinhamento aos diversos Critérios de avaliação das categorias do PNQS. O eixo principal dos cursos é a categoria AMEGSA.

Os cursos da categoria IGS e PEOS são **módulos adicionais opcionais** aos da categoria AMEGSA.

Assim, o conteúdo programático está alinhado às exigências desses critérios e às práticas e ferramentas gerenciais para atendê-los.

### Candidatura e mobilização

O segundo é o processo de candidatura e avaliação nas Categorias do Prêmio, que inclui a mobilização interna da organização para preparo da candidatura, o reconhecimento das organizações de desempenho superior e o recebimento de relatório da avaliação da candidatura.

Para participação no PNQS não necessária a filiação da organização à ABES. A participação no CNQA é facultada a todos os sócios da ABES, pessoas físicas ou jurídicas, de acordo com o estabelecido no regimento interno da Associação e convidados.

### Compartilhamento do conhecimento

O terceiro é o processo de compartilhamento do conhecimento pelas organizações reconhecidas no PNQS, categorias AMEGSA e **SQFSA modalidade em Níveis**, respectivamente com Troféu Quiron e Troféu Selo, e pelos apresentadores dos cases IGS e PEOS selecionados, **entre eles** os finalistas e reconhecidos com a Medalha IGS ou PEOS. A apresentação dos cases e os painéis de debate das organizações reconhecidas no PNQS, categorias AMEGSA e **SQFSA modalidade em Níveis** possibilitam que outras empresas identifiquem práticas exemplares e as aplique em suas organizações.

O conhecimento também é compartilhado por meio do site do PNQS ([www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br)) por

meio da disponibilização do Relatório de Gestão das organizações reconhecidas no PNQS, categorias AMEGSA e **SQFSA modalidade em Níveis**, e dos **melhores Cases IGS e PEOS** finalistas e reconhecidos com a Medalha IGS ou PEOS.

## Preservação de sigilo

Os nomes das candidatas e informações submetidas e obtidas durante o processo de avaliação são considerados sigilosos e, portanto, tratados de forma confidencial. As informações estarão disponíveis somente para as pessoas diretamente envolvidas no processo de avaliação das candidatas, designadas pelo CNQA.

Os voluntários da Banca Examinadora da categoria AMEGSA e avaliadores das demais categorias são selecionados pelo CNQA com rigor, principalmente no que se refere ao conflito de interesses, conforme o Código de Ética deste regulamento.

Está previamente autorizada pelas candidatas no ato da inscrição a divulgação dos Relatórios de Gestão **vencedores, sem as informações do Critério 8 (Resultados)**, das organizações reconhecidas no PNQS categorias AMEGSA e **SQFSA modalidade em Níveis e dos Cases IGS e PEOS finalistas e vencedores**, depois de encerrado o processo e após a cerimônia de premiação.

No entanto, as candidatas que desejarem poderão disponibilizar substitutivos para essa finalidade, ocultando as informações que considerarem confidenciais **no prazo de até 10 dias após a Cerimônia de Premiação**, disponibilizando nome, e-mail e telefone de contato para que as organizações busquem complemento das informações suprimidas.

**No caso do não envio de um arquivo digital substitutivo à secretaria do CNQA, o RG original será publicado no site do PNQS.**

O objetivo é de disseminar as melhores práticas e referências de resultados de desempenho no setor do saneamento ambiental.

**As organizações que desejarem ter acesso a Resultados médios e benchmarks de outras organizações, vencedoras ou não, poderão utilizar o Portal de Benchmarking de Resultados do PNQS a ser disponibilizado durante o ano de 2019.**

**Os RGs e Cases** devem ser utilizados como referência e não como gabaritos, uma vez que algumas informações dos RGs **são** complementadas pela Banca Examinadora durante a visita **ou os Cases podem não ter alcançado a pontuação máxima.**



## Formas de reconhecimento

Os reconhecimentos, na forma de troféus e medalhas de vencedores e placas de finalistas, serão entregues às organizações, a critério dos juízes, destacando-se as candidaturas reconhecidas. na Cerimônia de Premiação do PNQS, organizada pelo CNQA ao final do ciclo. (Ver Quadro “Categorias, Critérios e Reconhecimentos” no início deste Regulamento.)

As organizações finalistas não terão despesas custeadas pelo CNQA para participação no Seminário de Benchmarking do PNQS e na Cerimônia de Premiação. Apenas as organizações vencedoras terão as despesas do seu responsável, indicado na inscrição da candidatura, custeadas para essa finalidade.

No caso do não comparecimento do representante da organização para receber seu prêmio, ele será despachado ao endereço constante da ficha de inscrição no prazo de 15 dias após a Cerimônia.

É possível não haver reconhecimento de qualquer tipo, em alguma Categoria ou Nível, mesmo havendo candidatas, caso os juízes julguem a pontuação insuficiente.

## Seminário de Benchmarking PNQS e Cerimônia de Premiação

Por ocasião da Cerimônia de Premiação, durante o dia, o CNQA promove o Seminário de Benchmarking, oferecendo oportunidade para as organizações reconhecidas no PNQS, categorias AMEGSA e SELO, com troféu Quiron e Selo, apresentarem suas práticas de gestão e resultados, e para os autores dos Cases das categorias IGS e PEOS, cuja pontuação obtida tenha sido acima de “6,5” pontos, apresentarem seus Cases.

Nessa oportunidade, a apresentação dos Cases das categorias IGS e PEOS integram a etapa final de seleção das finalistas pelos juízes e, dentre elas, das vencedoras.

Os reconhecimentos do PNQS são entregues aos representantes das organizações por autoridades convidadas, em solenidade organizada pelo CNQA.

## Divulgação do status de reconhecimento

As organizações reconhecidas com Troféu ou Placas de Finalista da categoria AMEGSA ou

SQFSA ou cujos Cases IGS ou PEOS forem reconhecidos com Medalhas ou Placas de Finalista, estarão autorizadas a divulgar amplamente o seu status de reconhecimento, após o anúncio oficial, mencionando, obrigatoriamente, o nome completo, incluindo a denominação da unidade autônoma, se for o caso, a categoria de premiação, o ano do ciclo e o tipo de reconhecimento.

Exemplos hipotéticos:

*Serviço Municipal de Água, Esgotos e Limpeza Urbana de Novos Urais (ou SEMAELU Novos Urais) – Troféu PNQS 2018, Nível II – Ouro;*

*DAE Águas de Março – Troféu PNQS 2018, Nível “B” – Cobre;*

*Empresa Boas Águas (ou EMBOA) – Divisão de RH – PNQS 2018 – Medalha da Inovação da Gestão em Saneamento,*

*CEAE – PNQS 2018 – Finalista da Eficiência Operacional no Saneamento (PEOS).*

*AguaRec Engenharia – PNQS 2018 – Troféu Selo Q - Bronze.*

## Missão de estudos ao exterior

O CNQA procura viabilizar uma atividade de capacitação internacional em mercados mais desenvolvidos, também chamada de Missão de Benchmarking do PNQS, quando as cotas de patrocínio ou de adesão forem suficientes para essa finalidade. Essa Missão é estruturada por meio de visitas técnicas a organizações de notório desempenho e conhecimento no setor de saneamento ambiental e a organismos reguladores dos países visitados.

Portanto, como realização da Missão é condicionada à existência de patrocinadores, ser o vencedor em alguma categoria do PNQS não garante a participação na Missão de Estudos ao Exterior.

Se a Missão for viabilizada, as vagas limitadas serão preenchidas pela coordenação do CNQA respeitando orçamento, por um representante de cada organização ou Case vencedor, na seguinte ordem de prioridade:

- Principal executivo, indicado na Ficha de Inscrição, das organizações ganhadoras de Troféu Quiron na categoria AMEGSA Níveis IV, III, II, I e B, nessa ordem, ou substituto indicado da mesma organização;
- Autor, indicado na Ficha de Inscrição, dos Cases ganhadores de Medalhas nas categorias IGS e

PEOS, nessa ordem, ou co-autor indicado do mesmo Case, e;

- Principal executivo, indicado na Ficha de Inscrição, das organizações ganhadoras de Troféu Selo modalidade em Níveis II, I e B, da categoria SQFSA modalidade em Níveis, nessa ordem, ou substituto indicado da mesma organização.

Outras organizações do setor, além dessas, poderão solicitar inscrições pagas, via CNQA, até que o limite de vagas seja atingido.

Uma vez indicados o nome do participante na Missão, as despesas com sua substituição serão de responsabilidade da candidata.

Essa atividade é estruturada, com programação específica, e abrange um conjunto de organizações do exterior indicadas e selecionadas pela ABES, com base nos temas de maior relevância para o setor de saneamento ambiental no Brasil.

Os integrantes da Missão de estudos participam de palestras, visitas técnicas e workshops voltados para a consolidação dos conhecimentos observados, sendo responsáveis por preparar os relatórios de benchmarking, em grupos organizados pelo CNQA, durante o período em que ela ocorre, para serem publicados no site do PNQS no encerramento da Missão.

### Benefícios para as organizações em participar do PNQS

Como principais benefícios, podem ser destacados:

- Obter o reconhecimento público dos esforços de melhoria da gestão da organização e aumentar seu valor, já que comprova que possui diferenciais de gestão ao ser reconhecida;
- Demonstrar que os dirigentes estão, de fato, adicionando valor pelo seu comando;
- Desafiar a equipe a alcançar um objetivo concreto – a premiação – como resultado do trabalho;
- Possibilitar o reconhecimento da equipe, o que mexe fortemente na motivação humana;
- Submeter a empresa a uma avaliação independente, aumentando a mobilização e identificando onde melhorar ainda mais.
- Promover a cultura da excelência;
- Desenvolver líderes e sucessores;
- Focar a gestão dos processos-chave e identificar oportunidades de melhoria;
- Intensificar a cultura da gestão focada em resultados;
- Melhorar o desempenho dos principais indicadores da organização;

- Permitir comparações com outras organizações, com base em um único referencial de avaliação e estrutura de gestão;
- Praticar a responsabilidade social compartilhando informações para melhorar o desempenho setorial e, por consequência, beneficiar o meio ambiente e a população.

É de interesse do CNQA que todas as organizações do setor e seus fornecedores, independentemente de suas candidaturas nas categorias do PNQS, utilizem o MEGSA como instrumento de autoavaliação e melhoria do seu sistema de gestão.

Essas organizações também são elegíveis aos cursos e programas de educação em gestão da ABES.

### Patrocínios

O PNQS é viabilizado pelas cotas-patrocínio e taxas de participação nos cursos e taxas de inscrição nas diferentes categorias.

As cotas-patrocínio são prospectadas pela ABES entre as organizações da esfera do setor de saneamento ambiental e, também, junto a organizações que financiam ou fomentam esse setor.

### Gestão do PNQS

A gestão do PNQS é realizada pela coordenação do CNQA e secretaria operacional e apoiada pela ABES.

A coordenação do CNQA é responsável pelo cumprimento deste Regulamento e pelas decisões relativas ao ciclo de premiação.

É responsável, ainda, pela atualização do Sistema do PNQS, abrangendo este Regulamento, os Critérios de Avaliação, os cursos de desenvolvimento e os processos de avaliação, de seleção e capacitação de examinadores e juizes, de premiação e de benchmarking. A atualização utiliza como referência outros modelos de premiação e informações das organizações candidatas de ciclos anteriores.

### **Código de Ética do PNQS**

O Código de Ética do PNQS é aplicável aos membros do CNQA e da Banca Examinadora (juízes, examinadores e validadores), à equipe da ABES e à equipe de parceiros, com o objetivo de manter a ilibada reputação e imagem do Prêmio e da ABES. As regras de conduta e sigilo são as seguintes:

Nunca revelar informações não públicas obtidas durante o processo de avaliação, nem mesmo a identidade de organizações candidatas.  
 Assegurar a confidencialidade das informações obtidas no âmbito do processo de avaliação, impedindo, inclusive, o acesso de terceiros aos documentos sob sua guarda.  
 Seguir corretamente os procedimentos definidos pelo CNQA nos documentos e nos treinamentos.  
 Não aceitar compensações materiais, financeiras ou qualquer tipo de vantagem pessoal, para si ou para terceiros, das organizações candidatas.  
 Portar-se de forma respeitosa e profissional no trato com candidatas, evitando constrangimentos de qualquer natureza.  
 Não prestar serviços ou receber vantagens diretas ou indiretas das candidatas avaliadas durante o ciclo e, no caso de examinadores e juízes, por mais um ciclo de premiação.  
 Não atuar em situações que, de alguma forma, direta ou indiretamente, possam caracterizar conflito de interesse.  
 Manter a imparcialidade na avaliação.  
 Não discutir posições pessoais sobre candidatas, fora do âmbito da avaliação.  
 Não revelar os nomes de candidatas ao PNQS em ciclos passados, presentes ou futuros.  
 Referir-se à atuação profissional no PNQS citando apenas a função designada pelo CNQA e o respectivo ciclo de premiação. Os examinadores devem receber o certificado para poderem citar o título de examinador de um ciclo do PNQS. Esse certificado é entregue somente se o desempenho do examinador for considerado satisfatório e o Relatório de Avaliação da Candidata tiver sido entregue de acordo com os padrões.

Casos omissos serão tratados pela coordenação do CNQA.

**Penalidade** – Infrações a este Código, após processo de investigação, avaliação e julgamento pela coordenação do CNQA, podem resultar no desligamento das funções atuais ou no impedimento ao exercício de futuras funções no PNQS e na ABES.

## Regulamento Categoria AMEGSA

A Categoria AMEGSA – “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental” é a principal Categoria do PNQS em que o sistema de gestão completo de uma organização candidata é avaliado em dos cinco Níveis dos Critérios de Avaliação MEGSA.

O Nível “B”– 125 pontos –, também denominado Nível de “Primeiros Passos para a Excelência”, aplica-se a organizações que estejam iniciando a construção de um sistema de gestão “classe mundial”, voltado para a excelência do desempenho. Esse Nível tem por principal objetivo, facilitar o acesso ao AMEGSA a **operadores municipais** em municípios de até 100 mil habitantes.

O Nível I – 250 pontos, também denominado Nível de “Compromisso com a Excelência”, aplica-se a organizações que se comprometeram com o propósito de construção de um sistema de gestão “classe mundial”, voltado para a excelência do desempenho.

O Nível II – 500 pontos, conhecido como “Rumo à Excelência”, aplica-se a organizações que estão na fase intermediária de construção de um sistema de gestão “classe mundial”

O Nível III – 750 pontos, denominado “Avanços para a Excelência”, aplica-se a organizações que estão em fase mais avançada de construção de um sistema de gestão “classe mundial”.

O Nível IV – 1000 pontos, denominado “Critérios de Excelência”, aplica-se a organizações que estão em fase muito avançada de construção de um sistema de gestão “classe mundial” bem como a organizações que desejam se manter nesse estágio aperfeiçoando esse sistema.

Os Níveis B, I, II, III e IV da categoria AMEGSA foram criados para proporcionar degraus de desenvolvimento do sistema de gestão das organizações. O reconhecimento das melhores candidatas com premiações diferenciadas nesses degraus visa a estimular a continuidade do aperfeiçoamento desse sistema, desafiando sucessivamente as empresas a buscarem reconhecimentos superiores.

Uma organização que apresenta uma candidatura AMEGSA pode apresentar uma ou mais candidaturas nas categorias IGS e PEOS.

As candidatas aos Níveis III e IV devem apresentar concomitantemente, um ou dois cases IGS ou PEOS e indicar fornecedores para participar da Categoria SQFSA no ciclo, respectivamente.

Uma leitura preliminar dos Critérios de Avaliação MEGSA nos diferentes Níveis, por gestores da organização, ajuda a determinar consensualmente o Nível mais indicado para ser adotado, conforme o desafio representado por cada um.

Uma percepção de atendimento acima de 60% das exigências do Nível é um bom sinal para escolhê-lo, respeitando as regras de elegibilidade abaixo.

## Regras de Elegibilidade AMEGSA

### 1. Esfera de atuação

1.1 A categoria AMEGSA é destinada às organizações do setor de saneamento ambiental, sediadas em território nacional, que operam serviços nos municípios, por concessão externa ou delegação interna da prefeitura, abrangendo:

- Captação e o tratamento de água bruta e distribuição de água tratada;
- Coleta, o tratamento de esgoto sanitário e industrial e a disposição final do efluente;
- Coleta, o processamento e a disposição final de resíduos sólidos urbanos; ou
- Manejo de águas pluviais.

### 2. Tipo de organização

2.1 Na categoria AMEGSA uma organização candidata deve estar sediada em território nacional e pode ter uma das três características a seguir:

#### 2.1.1 Ser um Operador Completo

Uma pessoa jurídica que opera os serviços acima em um ou mais municípios, diretamente ou por concessão (departamento de prefeitura, serviço autônomo municipal, empresa pública estadual, operador privado, consórcio de empresas e afins). Possui as competências operacionais, técnicas e administrativas para prestar o serviço.

#### 2.1.2 Ser uma Unidade Autônoma

Pode ser candidata uma organização que é parte de um Operador Completo, na forma de unidade de negócio, diretoria, superintendência, gerência ou afins, instituída para operar regional ou localmente os serviços citados em 1.1, acima, utilizando serviços e infraestruturas corporativas.

Deve ter algum grau de autonomia para fazer o próprio planejamento, a fim de executar sua missão. As estratégias corporativas são levadas em conta nesse planejamento.

2.1.3 Ser uma Unidade de Apoio com Acordo de Nível de Serviço formal com seus clientes

Pode ser candidata **uma organização que é parte de um Operador Completo, na forma de diretoria, unidade de apoio, gerência ou afins**, instituída para prestar serviços **de suporte** para si e para outras unidades **do mesmo Operador**, com Acordo de Nível de Serviço estabelecido com seus clientes.

Deve ter algum grau de autonomia para fazer o próprio planejamento, a fim de executar sua missão. As estratégias corporativas são levadas em conta nesse planejamento.

Ao responder o Critério 8, deve apresentar Indicadores **obrigatórios** com propósitos equivalentes aos exigidos pelo GRMD nos cinco **tópicos ou Itens de resultados, incluindo** os indicadores de nível de serviço **prestado, no tópico ou Item pertinente. Quando aplicáveis ao Perfil da Unidade de Apoio, os resultados dos indicadores do GRMD relacionados à água, esgoto, resíduos sólidos ou manejo de águas pluviais, podem ser os da Controladora da candidata.**

2.2 Deve possibilitar a avaliação do seu sistema de gestão em todos os oito Critérios de Avaliação do MEGSA.

### 3. Nível de entrada no AMEGSA

3.1 É considerada como primeira participação mesmo que a organização tenha participado há mais de três (três) ciclos, tendo sido reconhecida ou não.

3.2 O Nível B é restrito à primeira participação de:

- Operador Completo de município de até 100 mil habitantes; ou
- Unidade Autônoma de município até 100 mil habitantes que pertence à controladora ou grupo empresarial, que aderiu ao AMEGSA neste ou nos últimos três ciclos; e
- Não possuem candidatura, atual ou anterior, em Nível II de outras Unidades da mesma controladora ou grupo empresarial.

3.3 Um Operador Completo, Unidade Autônoma, ou Unidade de Apoio pode fazer sua primeira inscrição, a partir do Nível I, conforme achar conveniente.

3.4 Uma Unidade Autônoma só pode se candidatar pela primeira vez e escolher o Nível III ou IV se atender a uma população superior a 500 mil habitantes.

### 4. Nível de recandidatura ao AMEGSA

4.1 Um Operador Completo, Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio deve recandidatar-se escolhendo um Nível que permita almejar, no mínimo, um reconhecimento superior a um já recebido nos últimos três ciclos.

4.2 Uma Unidade Autônoma só pode se recandidatar e escolher o Nível III ou IV se atender a uma população superior a 500 mil habitantes.

### 5. Limites de candidaturas por controladora ou grupo empresarial

5.1 O limite de candidaturas em Nível B de uma mesma controladora ou grupo empresarial é de **cinco (5)** considerando este e os últimos três ciclos.

5.2 O limite de candidaturas de uma mesma controladora ou grupo empresarial no mesmo ciclo é **quinze (15)**.

5.3 Será respeitada a ordem de inscrição para definir as que são elegíveis quando esses limites forem ultrapassados.

### 6. Candidaturas concomitantes obrigatórias

6.1 Uma candidata AMEGSA Nível II deve apresentar candidatura concomitante de, no mínimo, um Case na categoria IGS ou PEOS no ciclo. Caso não apresente, torna-se inelegível e sua candidatura é cancelada automaticamente.

6.2 Uma candidata AMEGSA Nível III deve apresentar candidatura concomitante de, no mínimo, **um Case** na categoria IGS ou PEOS e **indicar ao menos um fornecedor para se candidatar ao SQFSA, cujo nome será informado na Ficha de Elegibilidade.**

6.3 Uma candidata em Nível IV deve apresentar candidatura concomitante de, no mínimo, **dois Cases** na categoria IGS ou PEOS e **indicar ao menos um fornecedor para se candidatar ao SQFSA, cujo nome será informado na Ficha de Elegibilidade.**

### 7. Treinamento obrigatório no Nível

7.1 É obrigatória a participação de colaboradores da candidata **nos** Cursos “Gestão Classe Mundial” - GCM, conforme o Nível escolhido, **de acordo com as regras descritas no quadro “Treinamentos Mínimos Obrigatórios” no início deste documento.**



**Consulta sobre a elegibilidade AMEGSA**

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio do preenchimento da “Ficha de Elegibilidade” [diretamente](#) no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).



## 5. Respostas às questões

Contém as respostas às questões dos Critérios ou Itens, de acordo com as instruções do tópico Respondendo às questões de Processos Gerenciais (Critérios de 1 a 7) e Respondendo à solicitação de Resultados Organizacionais (Critério 8), da publicação Critérios de Avaliação MEGSA, sendo que o RG para Nível “B” pode ser submetido no formato simplificado, conforme formato exemplificado naquela publicação.

No formato tradicional, as evidências solicitadas nas questões podem ser respondidas em anexo após as respostas ao Critério 8, devidamente numeradas (Ex.: 5b, 4.2b). Essa opção pode interessar quem pretende utilizar o RG como um manual de gestão da organização.

### LIMITES DE PÁGINA DE RGs

O relato das respostas para criação do RG deve utilizar, no máximo:

- **12 páginas** para Nível B (Simplificado),
- **30 páginas** para Nível B (Tradicional),
- **45 páginas** para Nível I,
- **65 páginas** para Nível II,
- **80 páginas** para Nível III ou Nível IV.

Incluindo texto, figuras, gráficos e tabelas, respeitando-se as Especificações de Edição do RG, do tópico adiante.

### Notas sobre quantidade de páginas do RG

1) As páginas do Índice, do Perfil, da Folha de Diagnóstico da Gestão, da Tabela de Descrição de Indicadores Equivalentes aos do GRMD – Guia de Referência para Medição do Desempenho, do Glossário e as folhas de separação opcionais não estão incluídas nos limites estabelecidos para o relato das respostas aos critérios ou itens acima especificados.

2) A soma das sobras de páginas com espaços em branco ao final de cada descrição de evidências em cada critério será descontada do total de páginas utilizadas, para efeito de contagem.

3) As páginas que ultrapassarem os limites definidos neste regulamento serão ignoradas pela Banca, como se as informações requeridas não tivessem sido apresentadas. Essa restrição visa a proporcionar igualdade de condições de apresentação de informações para as candidatas.

As páginas com as respostas às questões dos critérios e itens devem ter numeração sequencial contínua. As respostas devem manter a mesma

sequência e as mesmas identificações utilizadas nos critérios ou itens de avaliação.

Ex.: “1.a) Os valores e princípios da unidade são revisados...”.

## 6. Glossário

Contém as expressões especiais, siglas e abreviações utilizadas no texto do RG.

## 7. Folha de Diagnóstico da Gestão

O modelo dessa Folha encontra-se na publicação Critérios de Avaliação MEGSA ao final de cada Nível. Essa Folha pode ser substituída por outro modelo próprio da candidata.

Deve conter o registro de uma simples autoavaliação realizada pela candidata. Deve conter percentual obtido para cada um dos oito critérios de avaliação dos Níveis B ou I, ou para cada um dos Itens de avaliação dos Critérios do Nível II, III ou IV, conforme o Nível de candidatura. Esse percentual, por sua vez, é estabelecido com base no Sistema de Pontuação. A autoavaliação serve de referência para a elaboração do RG e deve ser feita considerando-se a realidade atual da organização, e não suas intenções.

## 8. Tabela de Descrição de Indicadores Equivalentes aos do GRMD

Esta tabela não se aplica à modalidade em Níveis da categoria SQFSA.

No caso em que a candidata AMEGSA apresente no RG indicadores com propósitos equivalentes, no lugar dos obrigatórios ou sugeridos pelo GRMD, do seu Nível de candidatura, por utilizar indicadores diferentes para mensurar o mesmo Propósito, a candidata deve apresentar uma tabela explicando tais indicadores. É o caso das Unidades de Apoio.

O formato dessa tabela deve ter o mesmo da tabela detalhada de indicadores da publicação GRMD, com a indicação “Equivalente ao xxxxx”, em que “xxxxx” é o código do indicador do GRMD que o indicador apresentado no RG substitui. Deve ser acompanhada de tabela de glossário semelhante ao Glossário do GRMD, explicando eventuais novas variáveis utilizadas nas fórmulas.



## Especificações de edição do RG

O texto do Relatório da Gestão deve ser elaborado em fonte **Arial**, no mínimo em tamanho **10**, em formato **A4** (ABNT), podendo ser em uma ou duas colunas.

Podem ser utilizadas figuras e tabelas. Se as **figuras** contiverem **texto**, devem estar, no mínimo, no **tamanho de fonte 6**. As **tabelas** devem ter texto, no mínimo, no **tamanho de fonte 8**.

Não serão aceitas cópias de fitas de áudio ou vídeo, catálogos ou folhetos, ou quaisquer outras informações que não as especificadas neste regulamento. As candidatas que não seguirem as diretrizes para a elaboração do RG poderão ter sua inscrição recusada.

## Processo de avaliação do AMEGSA

O processo de avaliação da categoria AMEGSA é conduzido por uma Banca Examinadora independente, composta por Examinadores, especialistas em gestão voluntários, pertencentes ou não ao setor de saneamento, e juízes, também voluntários, pertencentes ou não ao setor de saneamento e preparados pelo CNQA para esta finalidade, sem conflito de interesse e regidos pelo Código de Ética, incluído neste Regulamento.

A avaliação de cada candidata dos Níveis B, I, II, é feita **preferencialmente** por dois (2) examinadores treinados e designados pelo CNQA. Para os níveis III e IV, a **Banca Examinadora é composta preferencialmente por no mínimo três (3) examinadores treinados e designados pelo CNQA. De acordo com a avaliação do CNQA, se o porte da organização justificar, a Banca Examinadora pode ser composta por um (1) ou quatro (4) examinadores.** Um dos examinadores acompanhantes do Examinador Sênior de uma candidata poderá pertencer ao quadro de outra candidata e controladora, de Nível diferente daquela avaliada por eles, **se a candidata concordar**, visando ao aprendizado dos envolvidos. **A declaração de concordância ou não é realizada quando do preenchimento da Ficha de Elegibilidade. Caso a candidata não concorde em receber examinadores do setor de saneamento, também não poderá ceder examinadores para fazer parte da Banca.**

Um **dos examinadores** atua como Examinador Sênior e é responsável pela comunicação com o CNQA, enquanto os demais abastecem o Sênior com informações de suas avaliações individuais. O CNQA dispõe, ainda, de um validador independente, **para cada Nível de candidatura AMEGSA**, que supervisiona os trabalhos dos

examinadores, para assegurar a uniformidade e a homogeneidade conceitual e processual das avaliações, **principalmente quando há candidatas de uma mesma controladora no mesmo nível.** O processo de avaliação segue o seguinte roteiro.

### 1. Análise Individual

O RG de uma candidata é analisado separadamente pelos examinadores da equipe, os quais elaboram comentários e **obtem** pontuação individual, gerando o Relatório de **Avaliação Individual (RAI)**. Nos comentários eles descrevem pontos fortes e oportunidades para melhoria (**lacunas**) na gestão da candidata, **de acordo com os Critérios de Avaliação MEGSA. A pontuação é obtida, por meio de algoritmo do software utilizado, que implementa o Sistema de Pontuação do MEGSA, com base nos fatores a que se referem as lacunas encontradas nos processos gerenciais exigidos ou na situação dos indicadores de resultados esperados, assegurando a compatibilidade entre comentários ou situação dos indicadores e a pontuação alcançada.**

### 2. Consolidação das Avaliações Individuais

O Examinador Sênior recebe os **RAIs** dos seus colegas, agregando-os ao dele. **Avalia as dispersões de pontuação, verificando os comentários que lhes dão origem, podendo devolver a avaliação individual e pedir revisão, caso encontre inconsistências.** Em seguida, ele remete esses **RAIs** agregados da equipe ao validador.

### 3. Validação independente

Os validadores são profissionais independentes com notória experiência em gestão e no MEGSA, e orientam as equipes em aspectos importantes da avaliação, visando a evitar excessos de severidade ou de complacência em relação aos procedimentos de avaliação por parte das equipes. **O validador verifica a uniformidade na descrição de práticas e apresentação de resultados entre candidatas de uma mesma controladora no mesmo Nível no AMEGSA, no ciclo. A seu critério, poderá solicitar ao Examinador Sênior esclarecimentos sobre práticas ou resultados de determinada candidata ou emitir orientações a serem consideradas na visita.**

### 4. Preparação do RA Preliminar

O Examinador Sênior prepara um Relatório de Avaliação (RA) preliminar, com base nos comentários da equipe, eliminando comentários redundantes e marcando os comentários que devem ser verificados, por amostragem, na visita (VVs).

## 5. Preparação de Pontos de Verificação

O Examinador Sênior prepara Pontos de Verificação (PVs), por amostragem, para cada comentário marcado, para confirmação ou ajuste dos comentários do RA preliminar. O CNQA pode estabelecer PVs padrão para todas as equipes de determinado Nível. Essa atividade de preparação de PVs é realizada pelo Examinador Sênior, até uma semana antes do dia da visita. Neste mesmo período, o Examinador Sênior encaminha uma proposta de agenda de visitas com os temas, áreas, datas e tempo de entrevista para a candidata, com a finalidade de que esta possa mobilizar as equipes e propor mudanças na agenda, desde que essas mudanças não afetem as necessidades de PVs a serem verificados.

## 6. Esclarecimento de Pontos de Verificação na visita

O esclarecimento dos PVs é iniciado no primeiro dia de visita, por meio de entrevistas individuais ou coletivas, a critério do Examinador Sênior, com membros da força de trabalho da candidata ou por intermédio da análise de documentos e visita às áreas. Ocorrerá, sempre, no horário de funcionamento da candidata, mediante prévio entendimento com o CNQA e com a candidata sobre aspectos logísticos. A visita terá de um a três dias de duração, conforme o Nível e o porte da candidata. As candidatas com práticas de gestão ou resultados relatados que não puderem ser sistematicamente comprovados na visita são reportadas ao Gerente de Processos e à coordenação do CNQA, para repasse da informação aos juízes, que julgarão sobre a inelegibilidade.

Durante a visita, o canal de contato da candidata para tirar dúvidas ou registrar ocorrências da visita é o Gerente de Processos, informado pelo CNQA no momento da informação dos dados do(s) Examinador(es) que visitará(ão) a candidata. O Gerente de Processos executará o protocolo de ocorrências em visita assim que for acionado.

### Notas:

- O CNQA informará à candidata, com antecedência mínima de sete dias, o período de visita e os nomes dos examinadores designados para sua execução.
- A organização deve manifestar-se, por escrito, se não concordar com o estabelecido, no prazo de **vinte e quatro horas** após o recebimento da programação.

## 7. Encerramento da Visita

O Examinador Sênior, no encerramento da visita, deve apresentar um parecer geral sucinto sobre como ela transcorreu, sem dar qualquer

informação sobre o nível de desempenho ou sobre a pontuação.

## 8. Consenso pós-visita

Os examinadores, após a visita, estabelecem, privadamente, o consenso sobre os comentários e a situação de indicadores remanescentes no RA Final, que determinará a pontuação final da candidata, levando em conta os PVs esclarecidos ou confirmados na visita e a análise de eventuais causas de discrepâncias com o parecer do validador.

## 9. Finalização do RA

O Examinador Sênior registra a Conclusão Geral e revisa os Comentários do RA Final, incluindo as pontuações finais resultantes dos registros de comentários e situação de indicadores. O RA Final é enviado ao CNQA e ao validador. O validador poderá interpellar os Examinadores Seniores e solicitar informações das candidatas para confirmar a homogeneidade entre as avaliações, até três dias antes da reunião de juízes.

## 10. Reunião de Juízes

O Gerente de Processos e o Consultor Técnico do PNQS, sob supervisão do CNQA, prepara a reunião de juízes, com base nos dados recebidos de cada examinador sênior. Os juízes deliberam sobre as candidatas a serem reconhecidas de acordo com as regras pré-determinadas, registrando as decisões em Ata de Reunião.

## 11. Envio do RA

O CNQA prepara o documento contendo o RA Final de cada candidata e o encaminha conforme o cronograma.

## 12. Solicitação de esclarecimentos sobre o RA

As candidatas, depois de receberem o RA Final, têm o prazo de **dez dias úteis** para solicitar ao CNQA, pelo e-mail [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br), o esclarecimento de eventuais dúvidas sobre os comentários do RA, no padrão <Identificador da questão do critério>, <Comentário do RA>, <Dúvida na forma de pergunta>, como exemplificado a seguir:

**Candidata <inserir o ID da Ficha de Elegibilidade>****Dúvidas sobre Relatório de Avaliação**

## Comentário

1.2a

XX

## Dúvida:

XXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXXXXXX X XXXXXXXXX?

## Comentário

3.2c

XX

## Dúvida:

XXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXXXXXX X XXXX X XXX X XX?

O prazo estimado para resposta é de **15 dias úteis**, a partir da data do recebimento variando em razão da disponibilidade do voluntário.

**Atenção:** Questionamentos encaminhados por outros meios que não seja o e-mail do CNQA, ou para outras pessoas, **NÃO** serão respondidos.

Dúvidas que não forem colocadas na forma de perguntas ou forem colocadas na forma de réplicas, pedidos e contestações aos comentários do RA não serão respondidas.

As candidatas **poderão** emitir sua opinião sobre vários temas, incluindo o processo de avaliação, na pesquisa de avaliação do ciclo aplicada pelo CNQA.

**Seleção de candidatas a serem reconhecidas**

Os juízes são responsáveis pela análise do desempenho comparado das candidatas dos Níveis B, I, II, III e IV, bem como pela deliberação da indicação para reconhecimento **com troféus de vencedoras e placas de finalistas**.

Os juízes são voluntários especialistas **em gestão** e representantes de instituições apoiadoras do PNQS e **mantenedoras** de premiações em Gestão, isentos de conflito de interesse com as candidatas.

Os juízes **voluntários** são treinados para o exercício de suas responsabilidades. O julgamento, feito numa reunião para essa finalidade, segue o seguinte processo.

**1. Abertura e apresentações**

O Consultor Técnico e o Gerente de Processos do PNQS **apresentam** aos juízes informações sobre o processo de candidatura ao PNQS, categoria AMEGSA, o regulamento, os critérios para reconhecimento, ocorrências reportadas pelos examinadores seniores e validadores que sejam relevantes para o processo de decisão. A

coordenação do CNQA acompanha o processo e presta os esclarecimentos solicitados pelos juízes.

**2. Alinhamento inicial**

Os juízes **elegem** o juiz coordenador e alinham as premissas gerais para seleção das premiadas:

- As candidatas a serem reconhecidas com o troféu Quiron ou Selo e placas de finalistas, de cada Nível, são escolhidas com base nas pontuações alcançadas e conclusões da Banca, sem conhecer os nomes das candidatas, bem como consulta ao histórico de reconhecimentos. Esses nomes só são revelados aos Juízes após a definição das selecionadas para reconhecimento em cada Nível.
- A definição da linha de corte para o reconhecimento no ciclo é baseada no desempenho das candidatas e é determinada no momento da análise das pontuações obtidas.
- Como diretriz geral, o desempenho mais baixo esperado em algum Critério (Níveis B e I) ou Item (Níveis II, III e IV) é de 60%, para que a candidata possa ser declarada vencedora de Troféu Quiron ou Selo e 40%, para que a candidata possa ser declarada finalista, guardada a coerência com as conclusões e comentários registrados pelos Examinadores para o Critério ou Itens limítrofes. Esses limites são observados ainda que a pontuação total obtida seja maior que outras candidatas do Nível.
- As candidatas ao Nível IV são analisadas separadamente, conforme o troféu almejado.
- No Nível IV, para as candidatas aos troféus Rubi e Duplo Rubi e acima, o mínimo esperado em Itens de Liderança e Estratégias & Planos é 80% e em Resultados é 70%.
- No Nível IV, para as candidatas ao troféu Duplo Rubi e acima, se espera ainda a evolução favorável da pontuação desde o ciclo vencido anteriormente nos indicadores:
  - ICm05 - Índice de atendimento urbano de água
  - ICm06 - Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário
  - ISc09 - Índice de tratamento do esgoto gerado
  - ISp14 - Indicador de perdas totais de água por ligação
- No Nível IV, para as candidatas ao Troféu Turmalina Paraíba, além dos fatores exigidos para troféus Rubi e Duplo Rubi, é necessário que a candidata demonstre compromisso com a universalização do saneamento na região onde atua, com metas e prazos, para o(s) município(s) no(s) qual(is) presta serviços. Essa informação será ponto de verificação da Banca Examinadora na visita às instalações.

**3. Julgamento**

- A pontuação total e percentual detalhados, das candidatas do mesmo grupo, na forma de gráficos, é apresentada aos juízes, sem identificação das mesmas. Um identificador

exclusivo é usado pelo software para cada candidata e é diferente do ID da Ficha de Elegibilidade, impossibilitando que os juízes e o CNQA saibam de qual organização esteja se discutindo. O software permite a comparação do desempenho de duas ou mais candidatas entre si e por Critério ou Item (conforme o Nível). Os dados são alimentados diretamente do banco de dados criptocompartado contendo o RA, enviado pelo Examinador Sênior, sem digitação ou transcrição de dados para assegurar a sua integridade.

- As linhas de corte, para serem selecionadas as vencedoras e finalistas, são definidas com base na curva de pontuação total e na comparação de desempenho por Critério ou Item (conforme o Nível). Considera-se ainda, coerência com linha de corte de ciclos anteriores, informação registrada em Ata da Reunião do ciclo anterior.
- Os limites percentuais mínimos nos Critérios ou Itens (conforme o Nível) e outras condições para reconhecimento citadas no tópico 2, acima, são analisados pelos juízes.
- Os juízes podem solicitar a leitura de partes do RA Final para entender melhor determinada pontuação, sem a revelação do nome da candidata. Os Examinadores Sênior podem ser contatados, por telefone, para esclarecer eventuais dúvidas.

#### 4. Deliberação

Os juízes deliberam, considerando as discussões realizadas, e indicam os códigos das candidatas a serem reconhecidas com o Troféu Quiron ou Selo ou com placas de finalista, entre as organizações de cada grupo.

#### 5. Revelação

O Gerente de Processos e o Consultor Técnico do PNQS informam os IDs e Nomes das candidatas reconhecidas. Com a tabela de códigos e IDs em mãos, o CNQA confere os códigos, IDs e Nomes, a compatibilidade da indicação de reconhecimento com eventual reconhecimento anterior da candidata, registrando na Ata de Reunião as linhas de corte, o ID e Nome das candidatas reconhecidas e o tipo de reconhecimento, bem como das candidatas não reconhecidas, sem interferir na decisão da Banca de Juízes. A decisão dos juízes é soberana e irrecorrível.

#### 6. Encerramento

Finalizada a reunião, a Ata é lida e assinada por todos os participantes e pelo CNQA. Na sequência, o CNQA anuncia os reconhecimentos por Nível, nas categorias AMEGSA e SQFSA, em webcast ao vivo. Após o término da transmissão o resultado é publicado no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br). Não há comunicação sobre o resultado do ciclo do PNQS aos responsáveis por qualquer candidatura antes desse webcast oficial, que é

complementado pela publicação dos resultados no site.

### O Relatório de Avaliação

O RA – Relatório de Avaliação – fornece a pontuação da candidata por critério (Níveis B e I) e por item de avaliação (Níveis II, III e IV). Apresenta a conclusão e os comentários, destacando os pontos fortes e as oportunidades para melhoria em cada critério ou item de avaliação, sustentando a pontuação.

Os pontos fortes são caracterizados pelo pleno atendimento das principais exigências dos aspectos avaliados pelos critérios e itens. As oportunidades de melhoria indicam as lacunas na apresentação de práticas de gestão ou de resultados, ou, ainda, o não atendimento a exigências. Essas lacunas podem ter sido identificadas no RG ou em informações obtidas por amostragem na visita às instalações.

### Roteiro para aperfeiçoar o sistema gerencial por meio do AMEGSA

O processo de avaliação da gestão, com base nos critérios da categoria AMEGSA pode ser mais bem aproveitado, adotando-se as seguintes abordagens:

- Método do Treinamento & Desenvolvimento
- Metodologia “Jornada de Excelência ABES”

#### Método do Treinamento & Desenvolvimento

##### 1. Estudo do Modelo

Início do estudo dos Critérios de Avaliação MEGSA da categoria AMEGSA e escolha do Nível de Critério mais adequado.

Recomenda-se que, para complementar os estudos iniciais do MEGSA, colaboradores da organização interessada participem do curso GCM – Gestão Classe Mundial do Nível de Critério escolhido.

Estimula-se também consultas aos Relatórios de Gestão de organizações reconhecidas, disponíveis no site do PNQS e intercâmbio com seus representantes.

##### 2. Treinamento

O treinamento nos Cursos Gestão Classe Mundial Níveis B, I, II, III ou IV é obrigatório apenas para colaboradores de candidatas ao ciclo do PNQS categoria AMEGSA ou SQFSA (Ver Treinamento AMEGSA Mínimos Obrigatórios, no início deste Regulamento, quanto à quantidade de participantes por Nível).



O objetivo da obrigatoriedade da participação em um curso é assegurar a continuidade da disseminação do MEGSA na organização candidata, entre as lideranças e profissionais seniores, mesmo se a candidata já tiver enviado alunos para os cursos em ciclos anteriores.

A carga horária dos cursos e módulos, fechados ou abertos, pode ser de 16 a 32 horas. Na versão “executiva”, para lideranças e profissionais experientes de ciclos anteriores, a carga horária é de 8 horas. Ver a capacidade de participantes/certificados dos cursos fechados em Treinamento AMEGSA – Cursos Fechados, no início deste Regulamento.

O material dos cursos não é enviado pela Secretaria do CNQA. O responsável pela contratação do curso, independentemente do Nível de candidatura, deve informar aos participantes, antecipadamente, que deve ser feito download do material para que possam aproveitar melhor o curso. A secretaria do CNQA não informa aos participantes convocados pela candidata sobre essa necessidade.

As solicitações de propostas de cursos devem ser encaminhadas para a Secretaria do CNQA, por meio da “Ficha de Solicitação de Cursos” disponível em [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

Após o recebimento dessa Ficha, a Secretaria do CNQA entra em contato com o responsável pela solicitação, no prazo de até 72 horas, para confirmar o recebimento e os dados e certificar-se da demanda da organização para informação dos valores, datas, instrutores, forma de pagamento e outras informações.

Caso a organização não receba contato da Secretaria do CNQA em até 72 horas, deve encaminhar e-mail para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) ou ligar para (21) 2277-3915

### 3. Autoavaliação

A autoavaliação do sistema de gestão pelos Critérios de Avaliação MEGSA no Nível desejado pode ser realizado por qualquer empresa interessada por meio de diagnóstico interno baseado no modelo ou por meio do serviço de Autoavaliação MEGSA (entrar em contato com o CNQA pelo e-mail [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) para conhecer as condições). A publicação desses Critérios é disponibilizada gratuitamente no site do PNQS – [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

### 4. Identificação de lacunas

Após a Autoavaliação, a organização deve analisar a pontuação atribuída a cada Critério ou Item, conforme o Nível escolhido. As menores pontuações representam lacunas na gestão e a liderança da organização deve priorizar os temas que serão tratados a curto prazo (6 a 12 meses).

A Autoavaliação não obriga a organização a se candidatar ao PNQS. Recomenda-se que a organização só o faça após a implementação e avaliação das melhorias (itens 5 e 6).

### 5. Preparo de Plano de melhoria

A partir dos pontos priorizados pela direção da organização deve ser elaborado um Plano de Melhoria do Sistema de Gestão - PMSG utilizando metodologias e ferramentas de gestão disponíveis.

### 6. Acompanhamento

A execução das ações planejadas no PMSG deve ser acompanhada pela direção da organização periodicamente com a finalidade de assegurar a conclusão do plano e solucionar as lacunas de gestão.

Recomenda-se, ao final da implantação do PMSG, que a organização atualize sua Autoavaliação ou submeta seu sistema de gestão à uma avaliação do PNQS, categoria AMEGSA.

### Metodologia “Jornada de Excelência ABES”

A organização pode optar pela contratação do Programa de Educação “Jornada da Excelência ABES”, em módulos *in company*, no Nível escolhido do MEGSA. O CNQA auxilia na escolha do Nível.

Trata-se de um Programa customizado, composto por três *workshops* participativos, do tipo “aprender fazendo”.

O primeiro *workshop*, com dois dias de duração, precedido de uma reunião de planejamento com a coordenação da organização e treinamento de 2h, descobre com precisão as lacunas prioritárias por meio de uma avaliação conduzida por dois ou três Instrutores do CNQA (conforme o Nível) por até 24 gestores e profissionais da organização. A avaliação é apoiada por Planilha inteligente que dá a pontuação no Nível escolhido e depois é usada para monitorar a evolução.

O segundo *workshop*, realizado alguns dias depois, com dois dos Instrutores do primeiro *workshop*, define os planos de melhoria por meio da metodologia do Cenário-alvo. Essa metodologia descreve, de forma participativa, o funcionamento almejado da gestão após a solução das lacunas elencadas para tratamento, e detalha as iniciativas para alcançá-lo, definindo a equipe, escopo, objetivos, indicadores e metas.

No terceiro *workshop*, três meses após o segundo, uma Banca avaliadora, formada por um dos Instrutores do segundo *workshop*, um dirigente da candidata e o coordenador da

Jornada na organização, monitora e avalia cada plano de melhoria, com parecer entregue ao principal dirigente.

Ao final da Jornada, um auditor independente designado pelo CNQA audita todo o processo para recomendar ou não a organização para Certificação no Nível de Critério escolhido. A Certificação só ocorre se for comprovada a execução das metodologias completas e se houve melhoria da gestão, independentemente da pontuação alcançada. O Certificado tem validade de 12 meses.

A Jornada leva seis meses e após o término de uma, outra pode ser iniciada no Nível desejado. Não há data limite para se iniciar uma Jornada.

As solicitações de propostas devem ser encaminhadas para a secretaria do PNQS pelo e-mail [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br).

Após o recebimento do e-mail, a Secretaria do CNQA entra em contato com o responsável pela solicitação no prazo de até 72 horas para confirmar o recebimento, os dados da organização e esclarecer dúvidas iniciais como valores, datas, instrutores, forma de pagamento e outras informações.

Caso a organização não receba contato da Secretaria do CNQA em até 72 horas, deve encaminhar e-mail para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) ou ligar para (21) 2277-3915

A Secretaria do PNQS encaminha a solicitação para o CNQA para que seja elaborada proposta que atenda a solicitação da organização. O CNQA encaminha a proposta no prazo de 15 dias corridos após o recebimento da solicitação.

## Regulamento Categoria IGS

A categoria IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental – tem por objetivo captar e reconhecer Cases descrevendo práticas de gestão exemplares, originais ou inusitadas, no seu enfoque ou na sua aplicação, e seus resultados, que foram implantadas em organizações de saneamento ambiental, para que o CNQA possa disseminá-las no setor, no Seminário de Benchmarking do PNQS e [via site](#).

Essa categoria pode ser interessante para:

- Organizações que não se consideram preparadas no momento para uma candidatura na categoria AMEGSA, mas que tenha tido sucesso com algum trabalho de gestão específico.
- Áreas ou grupos, dentro de organizações de saneamento, consideradas “ilhas de excelência” que desejam compartilhar trabalhos de gestão que tenham dado resultado significativo.

Se a organização candidata na categoria IGS, responsável pelo Case, for uma área, setor, divisão, departamento, grupo ou assemelhado (ex.: RH, Marketing, Finanças, Planejamento, Tecnologia de Informação, Engenharia etc.) e não tiver características de pertencer ou ser uma Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio, será considerada, como candidata, a organização controladora dessa área.

A categoria IGS prevê Temas de gestão para candidatura:

- **Gestão de Processos da cadeia de valor:** práticas com inovações na forma de gerir, relativas ao mapeamento, definição de requisitos de desempenho, planejamento ou projeto, desenvolvimento de inovações técnicas, monitoramento & controle, atualização tecnológica, transformação digital, avaliação & melhoria da eficiência e eficácia, dos processos da cadeia de valor, bem como ao gerenciamento de fornecedores e econômico-financeiro.
- **Gestão de Clientes:** práticas com inovações na forma de gerir, relativas à comercialização de serviços e relacionamento com clientes, sejam consumidores ou o poder concedente.
- **Gestão Socioambiental:** práticas com inovações na forma de gerir, relativas à preservação ambiental e desenvolvimento social.
- **Gestão de Pessoas:** práticas com inovações na forma de gerir, relativas ao planejamento da estrutura e das equipes, seleção & contratação, integração, avaliação de desempenho, remuneração, reconhecimento, capacitação & desenvolvimento, incentivo & valorização, das pessoas, bem como ao desenvolvimento de líderes, promoção de ambiente propício ao

desenvolvimento integral das pessoas, saúde e segurança.

- **Outros temas de gestão:** práticas com inovações na forma de gerir, relativas ao desenvolvimento da cultura, aprendizado organizacional & inovação, governança, liderança, mapeamento de partes interessadas, planejamento estratégico, informações & conhecimento, bem como outras que não se enquadram nos Temas anteriores.

Em cada um dos Temas poderão ser selecionadas, entre os Cases candidatos, os finalistas e, entre esses, eventuais vencedores da Medalha IGS, desde que atendam às condições deste regulamento.

Todos os Cases finalistas e vencedores da Medalha IGS são inseridos nos Anais do PNQS, para intercâmbio de boas práticas no setor do saneamento e podem ser consultados na página do PNQS.

## Regras de Elegibilidade IGS

### 1. Esfera de atuação

A categoria IGS é destinada às organizações do setor de saneamento ambiental, sediadas em território nacional, que operam serviços nos municípios, por concessão externa ou delegação interna da prefeitura, abrangendo:

- Captação e o tratamento de água bruta e distribuição de água tratada;
- Coleta, o tratamento de esgoto sanitário e industrial e a disposição final do efluente;
- Coleta, o processamento e a disposição final de resíduos sólidos urbanos; ou
- Manejo de águas pluviais.

### 2. Tipo de Cases

2.1 O Case deve descrever uma prática de gestão, em um dos Temas previstos, com os seus resultados diretos e indiretos, que tenha sido introduzida ao longo dos últimos três (3) anos-calandário pela organização candidata.

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

2.3 Não são elegíveis Cases relativos a melhorias, ideias ou inovações em produtos, processos ou práticas operacionais – por exemplo, softwares aplicativos, equipamentos, instrumentos, ferramentas e outras soluções técnicas. No entanto, se uma solução técnica

promove a inovação **na forma de gerir**, o Case pode descrever **a prática de gestão**, com menção às soluções técnicas que apoiam o planejamento, controle ou a tomada de decisão. As questões do IGS se referem à sistemática gerencial, e **NÃO** à solução técnica que ela emprega.

2.4 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 de Água e Gestão de Esgotamento Sanitário.

### 3. Quantidade de Cases IGS

3.1 Não há limite de número de Cases IGS candidatos de uma mesma organização. Exceto àquelas organizações que estão se candidatando ao AMEGSA, níveis III e IV, cuja obrigatoriedade de apresentação de Cases está descrita neste Regulamento.

### 4. Recandidatura ao IGS

4.1 Um Case pode ser reinscrito nesse ciclo com novas informações desde que não tenha sido vencedor em ciclos anteriores e atenda as condições de elegibilidade.

#### Consulta sobre a elegibilidade IGS

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio **do preenchimento da “Ficha Elegibilidade”** disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

A consulta é obrigatória e serve para aprovar uma candidatura, verificando o atendimento às condições de elegibilidade, e para planejar os volumes de recursos necessários ao ciclo.

A consulta deve ser feita a qualquer tempo, sendo o único processo oficial, até a data estabelecida no tópico “Calendário do Ciclo” no início deste Regulamento. O prazo de resposta à consulta de elegibilidade pela coordenação do CNQA será de **até dez dias úteis**.

No caso da organização preencher a **“Ficha de Elegibilidade”** no último dia do “Calendário do Ciclo”, a coordenação do CNQA também enviará a resposta em **até dez dias úteis**

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

#### Inscrição na categoria IGS

As candidatas da categoria IGS devem encaminhar cada Case considerado elegível,

após o pagamento da taxa de inscrição conforme prazos estabelecidos no “Calendário do Ciclo” no início deste Regulamento, por meio da remessa por e-mail conforme segue.

- Mensagem da remessa da Inscrição IGS feita por dirigente autorizado identificado que deve incluir o texto com sua Declaração de Idoneidade, com o seguinte teor:

<b>DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE</b>	
<i>A _____ (nome da organização candidata), por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verdadeiras as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização, em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e força de trabalho.</i>	
_____	<i>(local e data)</i>
_____	<i>(nome e cargo)</i>

- Informar o Nome do profissional da candidata que irá ao Seminário de Benchmarking do PNQS apresentar o Case **caso seja selecionado**. Caso esse nome seja alterado, as despesas de mudança de reservas serão responsabilidade da candidata;
- **Anexar** comprovante de taxa de inscrição; e
- **Anexar** arquivo PDF com o nome de **“IGS 2019 ID-do-Case Nome-da-Prática-de-Gestão”** contendo a Ficha de Elegibilidade aprovada do site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) “Critérios e Formulário IGS” correspondente à Prática de Gestão. **(O Nome-da-Prática deve ser o mesmo que foi informado na “Ficha de Elegibilidade” e o ID-do-Case é o da Ficha)**

#### Especificações de edição do Formulário IGS e limite de páginas

O dirigente responsável da organização candidata deve autorizar a disponibilização do Case para a ABES no canal apropriado, e ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Avaliadores do IGS e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.

A quantidade máxima de páginas do Case é de **13 páginas até o final da redação do tópico C.2.1**, numeradas sequencialmente, incluindo figuras, gráficos e tabelas. Páginas excedentes serão ignoradas. **Deve ser utilizada fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10 ou maior**. Podem ser utilizadas figuras (**imagens**) e tabelas. As tabelas devem **ter**, no mínimo, tamanho de fonte 8. Se contiverem texto, as figuras **ou gráficos** devem ser legíveis, podendo ser usado tamanho de fonte 6.



Não serão aceitas cópias de fitas de áudio ou vídeo, catálogos ou folhetos, ou quaisquer outras informações não especificadas neste regulamento. Os Cases que não seguirem as diretrizes terão sua inscrição recusada.

### Processo de avaliação do IGS

O processo de avaliação dos Cases para a categoria IGS é realizado por um especialista em gestão, com larga experiência em avaliação de empresas do setor e profissional associado da ABES há mais de 3 anos, onde pode acompanhar a evolução do setor.

Os Cases com nota preliminar igual ou maior que “6,5” são selecionados para apresentação no Seminário de Benchmarking. Nesse Seminário, os juízes, na plateia, avaliam a apresentação.

Os finalistas e entre eles os vencedores da Medalha IGS são selecionados pelos juízes, com base na pontuação final alcançada, incluindo nota da apresentação, sem conhecimento dos nomes das candidatas.

Para as candidatas da categoria IGS não há Relatório de Avaliação, sendo informadas apenas as pontuações do Case em cada Critério do IGS, as médias de cada Critério entre todos os Cases e maior nota alcançada no Critério entre todos os Cases.

O processo de avaliação da categoria IGS segue o seguinte roteiro:

1. O mesmo avaliador recebe todos os Cases inscritos da categoria para realizar avaliação e atribui pontuação aos diversos aspectos avaliados conforme as alternativas possíveis existentes no QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS IGS. Se a descrição do Case em cada questão não atender plenamente o conceito da alternativa de nota 10, as alternativas inferiores são verificadas até se encontrar o conceito que melhor se encaixa na descrição. A resposta de solicitações de uma questão descrita pelo autor em outra questão será considerada somente se for percebida a conexão.

2. O avaliador pode contatar as candidatas para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações por telefone ou e-mail, ou ainda, em caso extremo e autorizado pelo CNQA, pessoalmente. As candidatas com práticas de gestão e resultados relatados no Case que não puderem ser comprovados nessas consultas, são reportadas à coordenação do CNQA.

3. Os nomes dos Cases com pontuação acima de “6,5” (inclusive) são divulgados e convidados para serem apresentados no Seminário de Benchmarking do PNQS, conforme as datas

estipuladas para esses eventos no “Calendário do Ciclo” para essa Categoria no início deste regulamento.

4. As apresentações são avaliadas por, pelo menos, dois juízes conforme as alternativas possíveis existentes no QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS IGS para as questões do Critério “D - Apresentação Pública”. A nota em cada aspecto desse Critério é dada pela média entre os Juízes.

5. Após as apresentações, o gerente de Processos do PNQS consolida os dados das avaliações dos Cases por temas e prepara o gráfico comparativo para a análise dos juízes, que selecionam os finalistas e entre eles os vencedores, sem conhecimento do nome das candidatas.

6. O CNQA anuncia as finalistas no encerramento do Seminário de Benchmarking do PNQS e o anúncio dos Cases reconhecidos com a Medalha de vencedor é feito na Cerimônia de Premiação do PNQS.

## Regulamento Categoria PEOS

A categoria PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento – tem por objetivo captar e reconhecer Cases descrevendo Programas exitosos de aumento da eficiência operacional com resultados comprovados, para que o CNQA possa disseminá-los no setor, no Seminário de Benchmarking do PNQS e [via](#) site.

Os Temas para este ciclo [devem estar relacionados](#) à:

- Gestão de Perdas de Água ou
- [Gestão de Esgotamento Sanitário](#).

Por “Programa” pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.

Na categoria PEOS, um Programa implantado para aumento da eficiência operacional é avaliado na forma de um Case de oito tópicos. [Esses tópicos estão correlacionados aos Critérios de Avaliação MEGSA](#).

Se a organização candidata na categoria PEOS, responsável pelo Case, for uma área, setor, divisão, departamento, grupo ou assemelhado e não tiver características de pertencer ou ser uma Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio, será considerada, como candidata, a organização controladora dessa área.

Em cada um dos Temas poderão ser selecionadas, [entre os Cases](#) candidatos, os finalistas e, [entre esses, eventuais vencedores da Medalha PEOS](#), desde que atendam às [condições deste regulamento](#).

### Regras de Elegibilidade PEOS

#### 1. Esfera de atuação

A categoria PEOS é destinada às organizações do setor de saneamento ambiental, sediadas em território nacional, que operam serviços nos municípios, por concessão externa ou delegação interna da prefeitura, abrangendo:

- Captação e o tratamento de água bruta e distribuição de água tratada;
- Coleta, o tratamento de esgoto sanitário e industrial e a disposição final do efluente;
- Coleta, o processamento e a disposição final de resíduos sólidos urbanos; ou
- Manejo de águas pluviais.

#### 2. Tipo de Cases

2.1 O Case deve descrever uma Programa de aumento da eficiência operacional em um dos Temas previstos [para o ciclo](#), que tenha sido introduzida ao longo dos últimos [três \(3\)](#) anos-calendário pela organização candidata.

#### 3. Quantidade de Cases PEOS

3.1 Não há limite de número de Cases PEOS candidatos de uma mesma organização.

#### 4. Recandidatura ao PEOS

4.1 Um Case pode ser reinscrito nesse ciclo com novas informações desde que não tenha sido vencedor em ciclos anteriores e atenda as condições de elegibilidade.

### Consulta sobre a elegibilidade PEOS

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio [do preenchimento da “Ficha de Elegibilidade”](#) disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](#).

A consulta é obrigatória e serve para aprovar uma candidatura, verificando o atendimento às condições de elegibilidade, e para planejar os volumes de recursos necessários ao ciclo.

A consulta deve ser feita a qualquer tempo, sendo o único processo oficial, até a data estabelecida no tópico “Calendário do Ciclo” no início deste Regulamento. O prazo de resposta à consulta de elegibilidade pela coordenação do CNQA será de até dez dias úteis.

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

### Inscrição na categoria PEOS

As candidatas da categoria PEOS devem inscrever cada Case considerado elegível, no prazo estabelecido no “Calendário do Ciclo” no início deste regulamento, por meio da remessa por e-mail com:

- Mensagem da remessa da Inscrição PEOS feita por dirigente autorizado identificado que deve incluir o texto com sua Declaração de Idoneidade, com o seguinte teor:

**DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE**

A \_\_\_\_\_, *(nome da organização candidata)*, por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verdadeiras as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização, em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e força de trabalho.

\_\_\_\_\_  
*(local e data)*

\_\_\_\_\_  
*(nome e cargo)*

- Informar o Nome do profissional da candidata que irá ao Seminário de Benchmarking do PNQS apresentar o Case caso seja selecionado. Caso esse nome seja alterado, as despesas de mudança de reservas serão responsabilidade da candidata;
- Anexar comprovante de taxa de inscrição; e
- Anexar arquivo PDF com o nome de “**PEOS 2019 ID-do-Case Nome-do-Programa**” con-tendo a Ficha de Elegibilidade aprovada do site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) “Critérios e Formulário PEOS” correspondente ao Programa (O Nome-do-Programa deve ser o mesmo que foi informado na “Ficha de Elegibilidade” e o ID-do-Case é o da Ficha).

### Especificações de edição do Formulário PEOS e limite de páginas

A quantidade máxima de páginas do Case é de **15 páginas até o final da redação do tópico 8.e**, numeradas sequencialmente, incluindo figuras, gráficos e tabelas. Páginas excedentes serão ignoradas. Deve ser utilizada fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10 ou maior. Podem ser utilizadas figuras (imagens) e tabelas. As tabelas devem ter, no mínimo, tamanho de fonte 8. Se contiverem texto, as figuras ou gráficos devem ser legíveis, podendo ser usado tamanho de fonte 6.

Não serão aceitas cópias de fitas de áudio ou vídeo, catálogos ou folhetos, ou quaisquer outras informações não especificadas neste regulamento. Os Cases que não seguirem as diretrizes terão sua inscrição recusada.

### Processo de avaliação do PEOS

O processo de avaliação dos Cases para a categoria PEOS é realizado por um especialista em gestão, com larga experiência em avaliação de empresas do setor e profissional associado da ABES há mais de 3 anos, onde pode acompanhar a evolução do setor.

Os Cases com nota preliminar igual ou maior que “6,5” são selecionados para apresentação no Seminário de Benchmarking do PNQS. Nesse

Seminário juízes, na plateia, avaliam a apresentação.

Os finalistas e entre eles os vencedores da Medalha PEOS são selecionados pelos juízes, com base na pontuação final alcançada, incluindo nota da apresentação, sem conhecimento dos nomes das candidatas.

Para as candidatas da categoria PEOS, não há Relatório de Avaliação, sendo informadas apenas as pontuações em cada Critério do PEOS, as médias de cada Critério entre todos os Cases e maior nota alcançada no Critério entre todos os Cases.

O processo de avaliação da categoria PEOS segue o seguinte roteiro:

1. O mesmo avaliador recebe todos os Cases inscritos da categoria para realizar avaliação e atribui pontuação aos diversos aspectos avaliados, com base nas exigências dos critérios da categoria e seu Sistema de Pontuação por questão. O grau 0, 1, 2, 3, 4 ou 5 desse Sistema é atribuído a cada questão conforme a resposta atenda a solicitação. A resposta de solicitações de uma questão descrita pelo autor em outra questão será considerada somente se for percebida a conexão
2. O avaliador pode contatar as candidatas para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações por telefone ou e-mail, ou ainda, em caso extremo e autorizado pelo CNQA, pessoalmente. As candidatas com práticas de gestão e resultados relatados no Case, que não puderem ser comprovados nessas consultas, são reportadas à coordenação do CNQA, para repasse da informação aos juízes, que julgarão sobre a inelegibilidade.
3. Os nomes dos Cases com pontuação acima de “6,5” (inclusive) são divulgados e convidados para serem apresentados no Seminário de Benchmarking do PNQS, conforme as datas estipuladas para esses eventos no “Calendário do Ciclo” para essa Categoria no início deste regulamento.
4. As apresentações são avaliadas por, pelo menos, dois juízes conforme as alternativas possíveis existentes no QUADRO CONCEITUAL DE NOTAS PEOS para as questões do Critério “D - Apresentação Pública”. A nota em cada aspecto desse Critério é dada pela média entre os Juízes.
5. Após as apresentações, o gerente de Processos do PNQS consolida os dados das avaliações dos Cases por temas e prepara o gráfico comparativo para a análise dos juízes, que selecionam os finalistas e entre eles os vencedores, sem conhecimento do nome das candidatas.
6. O CNQA anuncia as finalistas no encerramento do Seminário de Benchmarking do

PNQS e o anúncio dos Cases reconhecidos é feito na Cerimônia de Premiação do PNQS.

## Regulamento Categoria SQFSA

O SQFSA – Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental – visa promover a melhoria da gestão em toda a cadeia produtiva do saneamento ambiental no País, por meio da capacitação e do reconhecimento das organizações fornecedoras que se destacam na melhoria da gestão.

A Categoria SQFSA utiliza, para a avaliação, visando à concessão do Selo, **duas modalidades**:

A primeira modalidade, denominada “Autoavaliação”, utiliza os “Critérios Iniciação para a Excelência – Nível 125 pontos”. Essa autoavaliação é respondida no site.

A segunda modalidade utiliza os Critérios de Avaliação **MEGSA** da categoria AMEGSA, no Nível B - 125 pontos - “Primeiros Passos para a Excelência”, no Nível I - 250 pontos - “Compromisso com a Excelência” ou no Nível II – 500 pontos – “Rumo à Excelência”.

Com esses Critérios o sistema de gestão completo da uma organização candidata é avaliado.

O SQFSA constitui-se em um programa de iniciação e desenvolvimento gradual da melhoria da gestão das organizações que atuam como Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental em diferentes Níveis de dificuldade, com reconhecimento da qualidade da gestão. O Selo é outorgado pela ABES na Cerimônia de Premiação do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS.

Dessa forma a ABES almeja:

- Estimular e apoiar as organizações que atuam como fornecedores da prestação de serviços e insumos no saneamento ambiental a iniciar ou desenvolver gradualmente seu programa de excelência da gestão, promovendo uma transformação focada em resultados sustentáveis, contribuindo com a qualidade de vida das pessoas e do saneamento ambiental do País.
- Mensurar e apontar os pontos fortes e as oportunidades de aperfeiçoamento da gestão, seu nível de maturidade, competitividade e sustentabilidade, independentemente de reconhecimento.
- Reconhecer aquelas organizações que se destacam nesta modalidade e que apresentem resultados competitivos de desempenho.

- Comprovar para a sociedade e mercado que a organização possui diferenciais de gestão, valorizando seu negócio.

## Regras de Elegibilidade SQFSA

### 1. Esfera de atuação

O SQFSA é destinado a organizações sediadas em território nacional, que prestam serviços ou fornecem insumos a empresas do setor de saneamento ambiental.

São exemplos de prestadores de serviços e fornecedores de insumos elegíveis:

#### Serviços de Água

Captação, produção e distribuição de água tratada com operação dos sistemas por meio de Estações de Tratamento de Água e poços.

#### Serviços de Esgoto

Coleta o tratamento de esgoto sanitário e industrial e a disposição final do efluente.

#### Manejo de Água Pluvias

Drenagem, retenção e retenção das águas pluviais.

#### Manejo de Resíduos Sólidos

Coleta, transporte, o processamento e a disposição final de resíduos sólidos urbanos por intermédio de cooperativas ou MOP.

#### Serviços operacionais e comerciais

Serviços de Operação e Manutenção - Redes água/ esgoto, regularização de cavalete e troca de hidrômetro, reparos de vazamentos, desobstrução de ramal domiciliar e de coletor de esgoto e prolongamento de redes de água e de esgoto.

Comercialização de produtos e serviços, medições, atendimento ao cliente, faturamento, cadastro, cobrança e arrecadação.

#### Administrativos/ Instalações

Conservação de bens, controle da frota, limpeza, áreas verdes, serviços gerais, vigilância, informática e telecomunicação, energia, etc.

#### Insumos

Tubos Ferro Fundido, Polietileno de Alta Densidade - PEAD e hidrômetros, produtos químicos e de laboratório, materiais de escritório, materiais de limpeza, etc.

#### Outros serviços

Consultorias, projetos e outros.



## 2. Nível de entrada no SQFSA

2.1 Uma candidata pode fazer sua primeira inscrição, a partir da modalidade SQFSA denominada Autoavaliação - Nível 125 pontos: Critérios “Iniciação para a Excelência” ou em qualquer Nível da modalidade SQFSA em Níveis, conforme achar conveniente.

A validade do SFQSA no Nível B 125 pontos: Critérios “Iniciação para a” é de 1 (um) ciclo, podendo a organização fornecedora participar por no máximo 2 (dois) ciclos consecutivos.

2.2 Uma candidata ao SFQSA na modalidade em Níveis deve inscrever-se escolhendo um Nível que permita almejar, no mínimo, um reconhecimento superior, a um já recebido nos últimos 3 (três) ciclos.

## 3. Treinamento obrigatório no Nível

3.1 É obrigatória a participação de colaboradores da candidata nos Cursos “Gestão Classe Mundial” conforme o Nível escolhido, de acordo com as regras descritas no quadro “Treinamento Mínimos Obrigatórios” no início deste documento.

### Consulta sobre a elegibilidade SQFSA

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio do preenchimento da “Folha de Elegibilidade”, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

A consulta é obrigatória e serve para aprovar uma candidatura, verificando o atendimento às condições de elegibilidade, e para planejar os volumes de recursos necessários ao ciclo.

A consulta deve ser feita a qualquer tempo, sendo o único processo oficial, até a data estabelecida no tópico “Calendário do Ciclo” no início deste Regulamento. O prazo de resposta à consulta de elegibilidade pela coordenação do CNQA será de até dez dias úteis.

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

### Inelegibilidades determinadas durante o processo

O SQFSA se fundamenta na boa-fé das candidatas e o processo de avaliação supõe que as informações prestadas, correspondam à realidade dos fatos.

No entanto, se na visita dos especialistas na modalidade Autoavaliação ou dos examinadores na modalidade AMEGSA, a realidade se revelar sistematicamente aquém dos relatos escritos, os juízes podem declarar inelegíveis as organizações candidatas que estiverem concorrendo.

### Inscrição na categoria SQFSA

As inscrições das candidatas da categoria SQFSA seguem a seguinte sistemática:

- 1.1 As organizações candidatas à modalidade Autoavaliação – Nível – 125 pontos – “Iniciação para a Excelência” se inscrevem preenchendo a “Folha de Elegibilidade”, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) e recolhendo as Taxa de inscrição, antes do início de cada uma das duas etapas, dentro dos prazos estabelecidos no “Calendário do Ciclo” desta categoria, no início deste regulamento.
- 1.2 As organizações candidatas à modalidade em Níveis (equivalente à categoria AMEGSA) – Níveis B, I ou II, seguem a sistemática e calendário desta última categoria e se inscrevem preenchendo a “Folha de Elegibilidade”, como candidatas ao SQFSA.

### Processo de avaliação do SQFSA

O processo de avaliação das candidatas da categoria SQFSA segue a seguinte sistemática, conforme a modalidade:

#### Modalidade Autoavaliação – Nível 125 pontos “Iniciação para a Excelência”

##### 1) Primeira etapa

###### 1.a Autoavaliação

É realizada pela organização candidata por meio do questionário de autoavaliação, *on-line* via site, que analisam a gestão.

O preenchimento do questionário de autoavaliação no sistema é obrigatório, devendo ser respondidas todas as questões, de forma a gerar um relatório com notas por critério e item, dependendo do grau de resposta a nota atribuída poderá ser 0, 25, 65 ou 100%, respectivamente.

### 1.b Devolutiva às organizações classificadas

Após pagamento da Taxa de Inscrição correspondente, se houver, é realizada uma devolutiva a todas as organizações, explicando os critérios e condicionantes para a participação na etapa seguinte:

- a) **Organizações com pontuação inferior a 50%**  
Podem contratar treinamento personalizado (8 horas) visando à participação no processo do ano seguinte.
- b) **Organizações com pontuação superior a 50%**  
Devem passar segunda Etapa, abaixo.

## 2) Segunda etapa

Após pagamento da Taxa de Inscrição correspondente à essa Etapa, devem ser agendadas pelo Coordenador Técnico do Selo as datas para a realização do treinamento *in-company*. A candidata é informada com antecedência mínima de sete dias, o período de visita e o nome do instrutor designado.

### 2.a Treinamento e instrutoria personalizado e propõe ajustes das práticas

Aplicação do treinamento *in-company*, trabalhando os pontos fortes e as oportunidades de melhorias da autoavaliação, incluindo explicação de práticas de empresas de referência e propondo ajustes de curto prazo.

## 3) Visita às instalações de candidatas para monitoramento dos ajustes realizados

O monitoramento dos ajustes realizados nas práticas ocorre na visita à candidata em até três meses após o treinamento, por meio de entrevistas individuais ou coletivas ou por intermédio da análise de documentos e visitas às instalações. O Instrutor encerra a visita de monitoramento, e informa sobre o nível de desempenho e pontuação final.

## 4) Reunião de Juízes

O Coordenador Técnico do Selo consolida os dados das avaliações e prepara um gráfico comparativo para a análise dos juízes por categorias de candidatura por porte ou tipo especial

Os juízes, sem conhecimento dos nomes das candidatas e com base nas pontuações finais alcançadas pelas candidatas por categorias de candidatura, deliberam e decidem quanto às finalistas e, dentre elas, sobre as vencedoras de cada grupo.

Ao final da reunião é elaborada uma ata e as decisões são comunicadas ao CNQA que anuncia as finalistas e vencedoras, após a reunião, via webcast.

**Não há comunicação do resultado do ciclo aos responsáveis por qualquer candidatura antes desse webcast oficial que é complementado pela publicação dos resultados no site.**

## 5) Reconhecimento das candidatas da modalidade Autoavaliação – Nível 125 – “Iniciação para a Excelência”.

O reconhecimento e a premiação das finalistas e vencedoras ocorrem na Cerimônia de Premiação do PNQS.

### Modalidade SQFSA em Níveis, equivalente à categoria AMEGSA

O processo de avaliação e reconhecimento das candidatas da modalidade SQFSA equivalentes ao Nível B – 125 pontos – “Primeiros Passos para a Excelência”, Nível I – 250 pontos – “Compromisso com a Excelência” e Nível II – 500 pontos – “Rumo a Excelência”, seguem a sistemática da Categoria AMEGSA descrita neste Regulamento.

## Organizações reconhecidas no PNQS

### Reconhecimentos 2018

#### Categoria AMEGSA

##### Nível IV – Constância de Propósitos Troféu Duplo Rubi

Sabesp – Unidade de Negócio Leste

Sabesp – Unidade de Negócio Oeste

##### Nível IV Constância de Propósitos Troféu Rubi

Sabesp – Diretoria Metropolitana

##### Nível III – Troféu Platina

Sabesp – Unidade de Negócio de Produção de Água

Sabesp – UGR Mooca

##### Nível III – Placa de Finalista

Sabesp - Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Metropolitana

##### Nível II – Troféu Ouro

Sabesp – UGR Itaquera

Sabesp – UGR Ipiranga

Sabesp – UGR São Mateus

##### Nível II – Troféu Prata

Saneaqua Mairinque S/A

SANEPAR – Gerência Geral Região Sudeste

SANEPAR – Unidade de Serviço Industrial Regional Londrina

SANEPAR – Unidade Regional de Cornélio Procópio

##### Nível II – Placa de Finalista

CORSAN – Superintendência Regional Planalto

CORSAN – Superintendência Regional SINOS

CORSAN – Superintendência da Região Central

CORSAN – Superintendência da Região da Fronteira Oeste

DESO – Gerência de Operações Centroeste

DESO – Gerência de Operações Regional Sertão

SANEPAR – Gerência Geral Região Noroeste

##### Nível I – Troféu Bronze

CONASA – Águas de Itapema

Concessionária Águas do Paraíba S/A – Campos de Goitacazes

CORSAN – Superintendência da Região Sul

CORSAN – Superintendência Regional Litoral

DESO – Gerência Comercial Sul

DESO – Gerência Comercial Centro-Oeste

EMBASA – Unidade Regional de Itaberaba

EMBASA – Unidade Regional de Jequié

EMBASA – Unidade Regional de Camaçari

SABESP – Dep. Administrativo e Financeiro Centro

SABESP – Dep. de Planej. Integrado e Rel. Comerciais Centro

SABESP – UGR Freguesia do Ó

SABESP – UGR Pirituba

SABESP – UGR Santana

SABESP – UGR Jardins

##### Nível I – Placa de Finalista

CORSAN – Superintendência Regional Missões

CORSAN – Superintendência Regional Pampa

DESO – Gerência de Operações Regional Norte

SABESP – Superintendência de Gestão de Empreendimentos Metropolitana

##### Nível B – Troféu Cobre

ÁGUAS DE PARÁ DE MINAS S/A

SANEAGO – Distrito Inhumas

SANESALTO SANEAMENTO S.A.

##### Nível B – Placa de Finalista

SANEAGO – Distrito de Santa Helena

#### Categoria SQFSA (Fornecedores)

##### Modalidade em Níveis

###### Nível I – Selo Bronze

Fundação Sanepar de Previdência Social

Globalsan Saneamento e Construções Ltda.

Loksan Comércio de Válvulas e Equipamentos Ltda.

###### Nível I – Placa de Finalista

Alves da Cunha Engenharia

###### Nível B – Selo Cobre

Auton Soluções Ambientais Ltda. EPP

Juliana Almeida Dutra Eireli EPP – DEEP

Placa de Finalista

Trail Infraestrutura Ltda.

#### Modalidade Autoavaliação Virtual

##### Nível I – Selo Iniciação para Excelência

Carcereri – Saneamento Básico

Construtora Rezende Ltda.

CTL Engenharia Ltda. Suzano

GMF Gestão de Medição e Faturamento Ltda.

#### Categoria IGS

SABESP DIRETORIA METROPOLITANA - Contratos de manutenção e crescimento vegetativo com remuneração variável por desempenho

SABESP DIRETORIA METROPOLITANA - Talentos internos desenvolvendo EAD

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) SABESP SUPERINT. COMERCIAL E DE RELAC. COM CLIENTE – AGLAB Agência laboratório de atendimento: ambiente propício desenvolvido para aplicações tecnológicas em canais de acesso

SABESP UGR JARDINS - Gestão de esgoto classe mundial

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO DE TRATAMENTO DE ESGOTO - Avaliação de eficácia das ações de manutenção das estações elevatórias de esgotos

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO NORTE - O cliente é nosso – gestão integrada de serviços comerciais e operacionais

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO NORTE - PROESGOTO

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO OESTE - GESGOTO Gestão da coleta de esgotos

SABESP URG SÃO MATEUS - Saneamento além do básico

SANEPAR GERÊNCIA CONTÁBIL - Antecipação do prazo de publicação das demonstrações contábeis

SANEPAR LONDRINA - Inovação da sistemática de gestão promovida pela plataforma reo

SANEPAR TOLEDO - Gestão da qualidade com foco no cliente e resultados de excelência

#### Categoria PEOS

##### Tema – Gestão Comercial

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO NORTE - Desafios para implantação de padrão operacional na execução de rede coletora de esgoto em área de alta vulnerabilidade social – case comunidade baracela

SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO OESTE - Incremento de receita no segmento grandes consumidores

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO OESTE - Operação vendas: incrementando a receita da unidade de negócio

##### Tema – Gestão de Perdas de Água

GERÊNCIA GERAL NOROESTE - Aumento da eficiência operacional nos setores de abastecimento da ugr santana com redução de perdas em áreas de alta vulnerabilidade social por meio de contrato de desempenho

SANEPAR GERÊNCIA GERAL NOROESTE - MASPP - Princípio organizacional

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) SABESP UNIDADE DE NEGÓCIO OESTE - Programa de perdas da unidade de negócio oeste – Garantindo a disponibilidade de água na área de maior crescimento na região metropolitana de são paulo

SANEAGO GRS PALMEIRAS - Programa Sol Nascente

SABESP – UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO - PRP - Plano Regional de Perdas: celeridade, integração e inovação na redução das perdas

Nota: Os Relatórios da Gestão das empresas vencedoras e os Cases finalistas do IGS e do PEOS são disponibilizados no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).



## Reconhecimentos anteriores a 2018

### 2017 categoria AMEGSA

#### Nível IV – Constância de Propósitos Troféu Rubi

Sabesp Unidade de Negócio Leste

Sabesp Unidade de Negócio Oeste

#### Nível IV – Excelência Troféu Diamante

Sabesp Diretoria Metropolitana

#### Nível III – Troféu Platina

Sabesp UGR Interlagos

#### Nível II – Troféu Ouro

CESAN

SABESP – UGR Billings

SANEPAR - Gerência Geral Sudoeste

SANEPAR - Pato Branco

SANEPAR - Regional Cascavel

#### Nível II – Troféu Prata

CORSAN SURSIN - Sup. Regional Sinos

DESO GCSE – Gerência Comercial Sertão

#### Nível II – Placa Finalista

CORSAN SURMET - Regional Metropolitana

DESO GOSE – Gerência Operacional Sertão

#### Nível I – Troféu Bronze

CORSAN SURCEN - Sup. Regional Central

CORSAN SURFRO - Sup. Regional Fronteira

CORSAN SURNE - Sup. Regional Nordeste

CORSAN SURPLA - Sup. Regional Planalto

DESO GREC Gerência de Receitas

SANEAQUA Mairinque

SANEPAR

#### Nível I – Placa Finalista

DESO - GCCO - Gerência Comercial C.Oeste

DESO GONO - Gerência de Operações Norte

#### Nível B – Troféu Cobre

ÁGUAS DE ITAPEMA

SANEAGO – Distrito de Anápolis

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: N, NE, CO

Não houve

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: S, SE, DF

Sabesp MC - Esgoto - Gestão de Córregos é a Resultante da Eficiência do SES  
Sabesp MC - Socioambiental - Educação Ambiental para empregados – ping-pong do Meio Ambiente

Sabesp MN - Água - Fazendo mais com Menos

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp MN - Água - Programa - Asfalto Rápido

Sabesp MN - Água - Programa Asfalto Rápido

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp MN - Apoio - Fiscal - Total

Sabesp MN - Apoio - Fiscal Total

Sabesp MN - Clientes - Plano de Gestão do Relacionamento

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp MN - Clientes - Plano de Gestão do Relacionamento

Sabesp MO - Esgoto - GEAR – Gestão de Esgotamento com Atitude e Responsabilidade

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp MO - Esgoto - GEAR – Gestão de Esgotamento com Atitude e Responsabilidade

Sabesp PR - Apoio - Gestão - Integrada do processo de Fiscalização Regulatória

Sabesp PR - Apoio - Gestão Integrada do processo de Fiscalização Regulatória

Sabesp UGR MOOCA - Água - Maximização da Eficiência Operacional com Foco na Renovação de Ativos em Redes de Distribuição de Água

Sabesp UGR MOOCA - Socioambiental - Ações estruturadas em Áreas de Vulnerabilidade Social

#### Finalistas da categoria PEOS - Grupo 1: N, NE, CO

Águas de Sinop – AEGEA Gestão e Controle de Perdas de Água

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) DESO - Redução de Perdas Reais na rede de distribuição

#### Finalistas da categoria PEOS – Grupo 2: S, SE, DF

Corsan Canoas Gestão das Pressões com Foco na Redução dos Volumes Disponibilizados

Sabesp ML MASP-P Blitz no gerenciamento de combate a perdas

Sabesp ML Programa de Combate a Irregularidades em Ligações de Água

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp MN Gestão Compartilhada de Perdas – Integração e Sinergia

Sabesp MN Gestão da Redução de Perdas na UGR Freguesia do Ó

Sabesp MO Evolução do Programa de Redução de Perdas na Unidade de Negócio Oeste

Sabesp MO Projeto Stanca - Setor Cohab

Sabesp UGR Billings A Excelência no Abastecimento como método de redução de perdas na distribuição

Sabesp UGR Butantã Criação do novo setor de abastecimento Capão Redondo

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sabesp UGR Cotia – Poá Vazamento ZERO

Sabesp UGR Osasco Programa de Redução de Perdas no município de Osasco

Sabesp UGR Tietê Vila Dirce – a substituição de ativos como ação para redução de perdas

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) Sanepar URTO Implantação de Zona de Baixa distribuição de água no sistema Terra Roxa

#### Categoria SQFSA

##### Modalidade Autoavaliação

#### Nível I – Selo Iniciação para Excelência

Alves da Cunha Engenharia

Auton Soluções Ambientais Ltda EPP

Globalsan Saneamento e Construções Ltda

Juliana Almeida Dutra Eireli EPP – DEEP

Loksan Comércio de válvulas e equipamentos Ltda

Sistema PRI Engenharia Ltda

Trail Infraestrutura Ltda

Vocalcom Consultoria e Soluções de Call Center Ltda

#### Nível I – Placa Finalista Iniciação para Excelência

ENOPS ENGENHARIA S.A

Tecdata Engenharia e Serviços Ltda

### 2016-2015

#### Nível IV – Troféu Diamante

SABESP – Unidade de Negócio Leste

#### Nível III – Troféu Platina

SABESP – Diretoria Metropolitana

#### Nível II – Troféu Ouro

Odebrecht Jaguaribe

Odebrecht Mauá

SANEPAR – Gerencia Geral Metropolitana e Litoral

SANEPAR – Regional de Toledo

#### Nível II – Troféu Prata

DAE Araraquara

SABESP – UGR Billings

SANEPAR – Foz do Iguaçu

SANEPAR – Regional de Cascavel

#### Nível I – Troféu Bronze

CORSAN – SURMET

CORSAN – SURSIN

DESO GCNO – Gerência Comercial Norte

DESO GCSE – Gerência Comercial Sertão

DESO GOCO – Gerência de Operação Centro Oeste

DESO GOSE – Gerência de Operação Sertão

DESO GOSU – Gerência de Operação Sul

#### Nível B – Troféu Cobre

Não houve

#### Diplomadas CNQA

Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”

Não houve

Diploma Nível II “Rumo à Excelência”

Não houve

Diploma Nível I “Compromisso com a Excelência”

Não houve

Diploma Nível B “Primeiros Passos para Excelência”

Não houve

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: N, NE, CO

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) DESO - Projeto técnico de trabalho social - PTTS

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 2: S, SE, DF

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) SABESP MC – Gestão de vazamento de água

SABESP M – Cliente georreferenciado – o cadastro do século XXI

SABESP ML – Evolução do aprendizado organizacional

IPIRANGA – MCR – FAVCOM – O projeto que virou prática de gestão

SABESP Unidade de negócio Norte - Gestão de perdas em redes de distribuição de água no município de Bragança Paulista com a utilização de distrito de medição e controle

MOOCA - MCB - Mapeamento e diagnóstico de imóveis críticos em obstrução de ramal de esgoto

SABESP ML – Metodologia de identificação de fonte alternativa para direcionar ações de alavancagem de receita

SABESP M – Universalização dos serviços de água e esgoto – O desafio das áreas irregulares

SABESP Divisão de Controle de Consumo Centro –MCIC – Utilização de gestão dos serviços de campo – Siges como inovação na gestão do processo de combate às irregularidades

### 2015 (edição IGS)

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: N, NE, CO

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) CAGECE – Despacho da ordem de serviço com OS Mobile

CAGECE – Gestão automatizada das equipes de controle de perdas de água

CAGECE – Metodologia de referência para concepção e gestão dos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSB

CAGECE – Programa de pesquisadores internos

#### Finalistas da categoria IGS – Grupo 2: S, SE, DF

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) SABESP ML – Metodologia de identificação dos trechos críticos

SANASA – A Crise hídrica e as ações tomadas pelo Sistema de Gestão da Qualidade

SABESP MO – Combate a irregularidade para redução de perdas: uma questão social e ambiental

SABESP MA – Curso ETA Escola

SANASA –Eficiência e eficácia na gestão dos serviços de esgotamento sanitário

SANEPAR – EGOLD – Excelência na Gestão e Operação dos Laboratórios Descentralizados de Água

SABESP MS – Gestão das Agências para melhor qualidade do atendimento

SANEPAR – Gestão Socioambiental em empreendimento de saneamento

SABESP ML – Programa de desenvolvimento de novos líderes

### 2014

#### Nível IV – Troféu Diamante

COPASA – MG – Companhia de Saneamento de Minas Gerais

#### Nível III – Troféu Platina

SABESP – SP - Unidade de Gerenciamento Regional de Santo Amaro

Nível II – Troféu Ouro

SANEPAR – PR - Unidade Regional de Paranavaí

SABESP – SP - Unidade de Gerenciamento Regional Mooca

SABESP – SP - Unidade de Gerenciamento Regional Interlagos

#### Nível II – Troféu Prata

CAGECE - CE - Unidade de Negócio Metropolitana Leste

CESAN – ES - Companhia Espírito Santense de Saneamento

ODEBRECHT Ambiental - SP – Odebrecht Ambiental Mauá S.A.

SANESUL – MS - Unidade de Naviraí da Regional Cone Sul

SANEPAR – PR - Unidade Regional de Maringá  
 SABESP – SP - Unidade de Gerenciamento Regional São Mateus

**Nível I – Troféu Bronze**  
 CAGECE - CE - Unidade de Negócio Bacia do Banabuiú  
 DAAE Araraquara - SP - Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Araraquara  
 ODEBRECHT Ambiental - BA – Odebrecht Ambiental Jaguaribe S.A.  
 SANEPAR - PR - Gerência Geral Noroeste  
 SABESP - SP - Unidade de Negócio Vale do Paraíba  
 SANESUL – MS - Unidade de Coxim da Regional Norte

**Nível B – Troféu Cobre**  
 CASAL - AL - Unidade de Negócio Farol  
 SANESUL - MS - Regional Pantanal Corumbá

**Diplomadas CNQA**  
**Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”**  
 CESAN - ES - Gerência de Distribuição de Água  
 SABESP - SP - Unidade de Negócio Centro  
 SANEPAR - PR - Unidade Regional de Umuarama  
 SANEPAR - PR - Unidade Regional de Campo Mourão

**Diploma Nível II “Rumo à Excelência”**  
 CASAL - AL - Unidade de Negócio Benedito Bentes  
 CASAL - AL - Unidade de Negócio do Sertão  
 CASAL - AL - Unidade de Negócio de Serrana  
 DMAE - RS - Departamento Municipal de Água e Esgoto de Porto Alegre  
 SABESP - SP - Unidade de Gerenciamento Regional Butantã

**Diploma Nível I “Compromisso com a Excelência”**  
 DESO - SE - Gerência Comercial da Regional Sul  
 DESO - SE - Gerência Comercial da Regional Norte  
 CAGECE - CE - Unidade de Negócio Bacia do Paranaíba  
 CAGECE - CE - Unidade de Negócio Bacia do Acaraú  
 CAGECE - CE - Unidade de Negócio Bacia da Serra da Ibiapaba

**Diploma Nível B “Primeiros Passos para Excelência”**  
 DESO - SE - Gerência de Operações Sul  
 DESO - SE - Gerência de Operações Norte

**Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: N, NE, CO**

**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** CAGECE - Padrão Gerencial de Práticas  
 DESO - Projeto de trabalho técnico social  
 CAGECE - Atendimento Virtual  
 CAGECE - Campanha sua entrada seu desconto  
 CASAL - Empresa Cidadã: Ressocialização e Reintegração ao Mercado Trabalho de Reeducação Penitenciária  
 CAGECE - Gestão Estratégica de TIC  
 CAGECE - Gestão Pública Integrada: Conservação e Preservação de Nascentes  
 COMPEA - Organização Candidata no meu Bairro  
 CAGECE - Prêmio de Inovação e Excelência  
 CAGECE - PSAES - Programa Socioambiental de Educação e Saúde  
 SANESUL - Sistema de Sugestões - canal de ideias implantado em uma unidade da organização candidata

**Finalistas da categoria IGS – Grupo 2: S, SE, DF**

**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** COPASA - Ações Conjuntas: a busca contínua pela redução das perdas em sistema de abastecimento de água  
 SABESP ML - Estruturação do Aprendizado Organizacional com foco nos resultados  
 SABESP MN - Gestão da Insatisfação  
 SABESP METROPOLITANA - Gestão das Manifestações dos Clientes para Redução do Índice de Reclamações  
 SABESP S MATEUS - Gestão de Esgoto - Atuação em Rede  
 SABESP MS - Gestão do desempenho das ações de RSE por meio dos indicadores Ethos  
 SABESP MN - Gestão dos Prazos dos Serviços Regulados  
 SABESP MS - Gestão Efetiva de Vendas com Implantação da metodologia Pipeline de Vendas  
 COPASA - Gestão Operacional Integrada  
 ODEBRECHT MAUÁ - Gestão para o Alto Desempenho das Equipes de Campo  
 SABESP ML - Mudança de cultura na gestão de segurança e saúde - CIPA  
 COPASA - PEE - Programa de Eficiência Energética  
 SABESP MO - Programa Córrego Limpo  
 SANEPAR - Programa de eficiência do parque de hidrômetros  
 SABESP MS - Rede para a inclusão digital

**2013**

**Nível IV – Troféu Diamante**

COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 SABESP – Metropolitana Norte  
 SABESP – Metropolitana Oeste

**Nível III – Troféu Platina**

CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 SABESP – UGR Guarapiranga

**Nível II – Troféu Ouro**

CESAN – Gerência de Distribuição de Água  
 SABESP – Diretoria Metropolitana  
 SANEPAR – Unidade Regional Campo Mourão

**Nível II – Troféu Prata**

SANEPAR – Unidade Regional de Umuarama

**Nível I – Troféu Bronze**

CASAL – Unidade Benedito Bentes  
 CASAL – Unidade Sertão  
 FOZ – Foz de Mauá  
 SANEATINS – Unidade de Negócio Gurupi  
 SANEPAR – Unidade Regional de Foz do Iguaçu  
 SANEPAR – Unidade Regional de Paranavaí  
 SANEPAR – Unidade Regional de Toledo  
 SANESUL – Unidade de Naviraí da Regional Cone Sul

**Nível B – Troféu Cobre**

CAGECE – Unidade de Negócio da Bacia do Acaraú e Coreaú

DESO – Unidade de Negócios Centro-Oeste  
 SANED – Companhia de Saneamento de Diadema  
 SANESUL – Unidade de Coxim da Regional Norte

**Distinções**  
**Distinção Nível IV: Certificado “Excelência em Gestão”**  
 COPASA

**Distinção Nível II: Certificado “Rumo à Excelência”**

CESAN

**Finalistas da categoria IGS – Grupo 1: N, NE, CO**

**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** CAGECE NORTE – Executivos de Cobrança  
 CAGECE – Projeto Reciclicidades Incentivo ao talento que recicla  
 CASAL – Gestão no contrato do serviço de corte do fornecimento de água melhorar a prestação dos serviços (internos e terceirizados)  
 CASAL – Programa de recuperação de clientes de baixa renda por meio de ações sócio-ambientais, comerciais e operacionais  
 DESO – Projeto Técnico Socioambiental

**Finalistas da categoria IGS – Grupo 2: S, SE, DF**

CESAN – Sistematizando as ações para otimizar a adesão ao sistema de esgotamento sanitário  
 COPASA – Gestão compartilhada para a redução de perdas em sistemas de abastecimento de água  
 Gestão de SES apoiado por ações socioambientais  
 COPASA – Gestão do Macrossistema de abastecimento de água  
 COPASA – Gestão na redução e controle das perdas de água  
 COPASA – Identificação e tratamento de impactos socioambientais  
 COPASA – Planejamento, controle, manutenção eletromecânica com transmissão instantânea o.s. e acompanhamento em tempo real das equipes de campo  
 COPASA – Soluções compartilhadas  
 SABESP MC – Inovação no relacionamento com comunidade de baixa renda com foco em perdas  
 SABESP METROPOLITANA – Excelência na gestão do atendimento telefônico  
 SABESP METROPOLITANA M – Gestão do ambiente de inovação Programa melhores práticas  
 SABESP NORTE – Gestão dos prazos dos serviços regulados  
**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** SABESP NORTE – Gestão socioambiental focada na despoluição de córregos, redução do índice de perdas e aumento de faturamento

**2012**

**Nível IV – Troféu Diamante**

COPASA – Diretoria de Operação Centro-Leste  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
 SABESP – Unidade de Negócio Sul

**Nível III – Troféu Platina**

CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM – Foz do Brasil

**Nível II – Troféu Ouro**

SABESP – Divisão de Grandes Consumidores Oeste  
 SABESP – UGR Guarapiranga  
 SABESP – Unidade de Gerenciamento Regional Osasco

**Nível II – Troféu Prata**

CASAL – Unidade de Negócio Serrana  
 CESAN – O-GDA Gerência de Distribuição de Água  
 SANEPAR – Unidade Regional de Cornélio Procópio

**Nível I – Troféu Bronze**

CASAL – Unidade de Negócio Bacia Leiteira  
 SANEPAR – Unidade Regional de Campo Mourão

**Nível B – Troféu Cobre**

CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Banabuiú  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Paranaíba  
 CODAU – Centro Operacional de Desenvolvimento e Saneamento de Uberaba  
 SANESUL – Unidade de Dourados  
 SANESUL – Unidade de Ponta Porã

**Distinções**

**Distinção Nível IV: Certificado “Excelência em Gestão”**

SABESP – Unidade de Negócio Oeste

**Distinção Nível II: Certificado “Rumo à Excelência”**

CESAN – Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto

**Distinção Nível I: Certificado “Compromisso com a Excelência”**

CASAL – Unidade de Negócio Benedito Bentes  
 SANEPAR – Unidade Regional de Toledo

**Diplomadas CNQA**

**Diploma Nível IV “Excelência em Gestão”**

SABESP – Unidade de Negócio Leste  
 SABESP – Unidade de Negócio Norte

**Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”**

COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 SABESP – Unidade de Gerenciamento Regional Santo Amaro

**Diploma Nível II “Rumo à Excelência”**

CASAL – Unidade de Negócio Leste  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Leste  
 CESAN – Companhia Espírito Santense de Saneamento

**Diploma Nível I “Compromisso com a Excelência”**

CASAL – Unidade de Negócio Sertão

**Finalistas da categoria IGS Grupo 1: N, NE, CO**

CAGECE – Conselho de Clientes  
 CAGECE – Programa de Portas Abertas

**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** CASAL – Contrato de Demanda Residencial uma Ação de Combate às Fontes Alternativas de Abastecimento

COMPEA – Uma alternativa para chegar mais perto dos clientes

**Finalistas da categoria IGS – Grupo 2: S, SE, DF**

CORSAN – Mobilidade na Gestão do Relacionamento com os Clientes  
 SABESP ML – Integrando Diferentes Perspectivas no Processo de Relacionamento com Clientes

SABESP ML – Projeto Olho Vivo Atuação Estratégica nas Necessidades dos Clientes para Melhoria da Satisfação  
 SABESP MN – Célula de Fiscalização  
 SABESP MN – Gestão Global do Processo e Atuação em Áreas Irregulares  
 SABESP MN – Monitoramento da concorrência na área de atuação da OC  
 SABESP MN – Monitoramento das Pressões das Redes de Distribuição utilizando Mão de Obra Tace e Interface dos Sistemas SACE e SIGNOS  
 (\*\*Vencedor\*\*) SABESP MO – Gestão dos Requisitos das Partes Interessadas para alavancar os resultados  
 SABESP MP – Geoinformação a Serviço do Cliente Gestão na Operação de Redes de Distribuição de Água  
 SANEPAR – Gestão da Rede Coletora de Esgoto Revitalização de Rios Urbanos

2011

**Nível IV – Troféu Diamante**  
 COPASA – Diretoria de Operação Norte  
**Nível III – Troféu Platina**  
 COPASA – Companhia de Saneamento de Minas Gerais  
 COPASA – Diretoria de Operação Centro-Leste  
 SABESP – Unidade de Negócio Oeste  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 SABESP – Unidade de Gerenciamento Regional Santo Amaro  
**Nível II – Troféu Prata**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Salgado  
 SANEPAR – Unidade Regional de Francisco Beltrão  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 CASAL – Unidade de Negócio Serrana  
 CESAN – Companhia Espírito Santense de Saneamento  
 CESAN – Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto  
 SANEPAR – Unidade Regional de Cornélio Procopio  
 SANEPAR – Unidade Regional de Umuarama  
**Distinções**  
**Distinção Nível IV: Certificado “Excelência em Gestão”**  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
 SABESP – Unidade de Negócio Sul  
**Distinção Nível III: Certificado “Avanços para a Excelência”**  
 FOZ DO BRASIL – Unidade de Cachoeiro de Itapemirim  
**Distinção Nível II: Certificado “Rumo à Excelência”**  
 SANEPAR – Unidade Regional de Telêmaco Borba  
**Distinção Nível I: Certificado “Compromisso com a Excelência”**  
 CASAL – Unidade de Negócio Bacia Leiteira  
**Diplomadas CNQA**  
**Diploma Nível IV “Excelência em Gestão”**  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
 SABESP – Unidade de Negócio Sul  
**Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”**  
 COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 FOZ DO BRASIL – Unidade de Cachoeiro de Itapemirim  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
**Diploma Nível II “Rumo à Excelência”**  
 CESAN – Gerência de Distribuição de Água  
 SANEPAR – Unidade Regional de Telêmaco Borba  
**Diploma Nível I “Compromisso com a Excelência”**  
 CASAL – Unidade de Negócio Bacia Leiteira  
 CASAL – Unidade de Negócio Sertão  
 CASAL – Unidade de Negócio Benedito Bentes  
**Finalistas da categoria IGS**  
 CORSAN – Inclusão social pelo projeto de educação: Saneamento básico  
 CORSAN – Sistemática para incorporação de uma unidade controlada  
 SABESP – ML – Programa de desenvolvimento da liderança, com foco nas estratégias  
 SABESP – ML – Projeto de ações, regularização e transformação de áreas irregulares  
 (\*\*Vencedor\*\*) SABESP – MO – Escritório de projeto local: a busca contínua pela eficiência operacional  
 SABESP – MO – Planejamento operacional – a implementação das estratégias corporativas, a partir do modelo de gestão  
 SABESP – MS – Gestão de reclamações de ouvidoria – a inversão de valor, agregando melhorias no processo e no atendimento ao cliente  
 SABESP – MS – Inovação na gestão do processo de manutenção, com foco na satisfação do cliente  
 SABESP – MS – Inovação na metodologia de contratação, para maximização dos resultados operacionais e redução de consumo de energia elétrica  
 SABESP – MS – Integração e sobreposição de informações internas e do mercado, para construção de estratégias de negócio, com foco na universalização do saneamento

2010

**Nível III – Troféu Platina**  
 COPASA – Diretoria de Operação Norte  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe (UN-BBJ)  
 COPASA – Companhia de Saneamento de Minas Gerais  
 COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 SABESP – Escritório Regional Butantã  
 SANEPAR – Gerência Geral da Região Metropolitana de Londrina  
**Nível II – Troféu Prata**  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Viamão  
 SABESP – Escritório Regional de Itaim Paulista  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 ÁGUAS DO PARAÍBA  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Salgado  
 CASAL – Unidade de Negócio Agreste

CASAL – Unidade de Negócio Leste  
 CESAN – Gerência de Distribuição de Águas  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Não-Me-Toque  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Palmitinho  
 DESO – Unidade de Negócio Sertão  
 SANEPAR – Unidade Regional de Francisco Beltrão  
 SANEPAR – Unidade Regional de Telêmaco Borba  
**Distinções**  
**Distinção Nível III: Certificado “Avanços para a Excelência”**  
 DAEP – Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis  
 SABESP – Unidade de Negócio Oeste – MO  
**Diplomadas CNQA**  
**Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”**  
 FOZ DE CACHOEIRO  
 CORSAN – Superintendência de Tratamento de Efluentes – Sitel  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Canoas  
**Diploma Nível II “Rumo à Excelência”**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Leste  
 CAGECE – Unidade de Negócio Oeste  
 CAGECE – Unidade de Negócio Sul  
 CORSAN – Unidade de Saneamento Cachoeirinha  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Vacaria  
 SABESP – Escritório Regional Capela do Socorro  
 SABESP – Divisão de Grandes Consumidores – MS  
 SABESP – Escritório Regional São Bernardo do Campo  
 SIMAE – Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – Joaçaba-Herval D’Oeste  
**Diploma Nível I “Compromisso com a Excelência”**  
 CESAN – Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto – O-GCT  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Garibaldi  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Lajeado  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Taquara  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Carazinho  
**Finalistas da categoria IGS**  
 CAGECE – Gestão Total de Redução de Perdas  
 CASAL – Auditoria Preventiva Pública: Indicadores do Controle Interno Governamental  
 CASAL – Programa Estratégico de Gestão  
 SABESP – ML – Conhecimento de Mercado-A Análise da segmentação como ferramenta para recuperação de receita  
 SABESP – ML – Mudança cultural: o líder comunicador  
 SABESP – ML – Relacionamento com a comunidade de Baixa Renda-Modelo de Gestão Integrada na Bacia do Córrego Cruzeiro do Sul  
 SABESP – MO – Sustentabilidade financeira proporcionando a universalização do saneamento  
 (\*\*Vencedor\*\*) SABESP – MS – Desenvolvimento de estratégias de negócio através do marketing estratégico e operacional no saneamento  
 SABESP – MS – Gestão do Processo de Manutenção Eletromecânica. A quebra de paradigmas em busca da excelência  
 SABESP – MS – Implementação do Planejamento Estratégico – O Grande Desafio

2009

**Nível III – Troféu Platina**  
 SABESP – Unidade de Negócio Norte  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 COPASA – Diretoria de Operação Norte  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Canoas  
 Foz de Cachoeiro – S/A  
 SANEPAR – Unidade de Serviço Industrial da Região Metropolitana de Londrina  
**Nível II – Troféu Prata**  
 CAESB – Superintendência de Produção de Água  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Leste  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Oeste  
 COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 SABESP – Unidade de Negócio de Produção de Água da Metropolitana  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Viamão  
 SABESP – Escritório Regional Butantã  
 SABESP – Escritório Regional Santo Amaro  
 SABESP – Escritório Regional Taboão da Serra  
 SABESP – Superintendência de Planejamento e Desenvolvimento da Metropolitana  
 SANEPAR – Unidade Regional Metropolitana de Curitiba Sul  
**Distinções**  
**Distinção Nível III: Certificado “Avanços para a Excelência”**  
 CORSAN – Superintendência CORSAN/SITEL  
**Distinção Nível I: Certificado “Compromisso com a Excelência”**  
 CAESB – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Não-Me-Toque  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Nova Petrópolis  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Palmitinho  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Taquara  
 SABESP – Divisão de Grandes Consumidores Oeste  
 SABESP – Escritório Regional Capela do Socorro  
 SABESP – Escritório Regional Itaim Paulista  
 SANEPAR – Unidade Regional de Francisco Beltrão  
 SANEPAR – Unidade Regional Londrina/Cambé  
**Diplomadas CNQA**  
**Diploma de Participação Especial**  
 DESO – Diretoria de Gestão Ambiental / DGA  
**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**  
 CERB – Gestão de Tecnologias Alternativas  
 CERB – Sistematização de Ações Sociais no Saneamento Rural



SABESP – ML – Identificação do Índice de Prontidão para atendimento às estratégias  
 (\*\*Vencedor\*\*) SABESP – MO Programa Parceria Sustentável  
 SABESP – MP – Configuração de Equipe de Alta Performance Orientada para a Inovação de Produtos  
 SABESP – MP – Gestão Proativa de Informações de Relacionamento da Célula "Voz do Cliente"  
 SABESP-MS – Inteligência de Mercado (I.M.) Diagnóstico e prospecção de mercado de Grandes Clientes

**2008**

**Nível III – Troféu Platina**  
 SABESP – Unidade de Negócio Sul  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 DAEP – Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis  
 COPASA – Departamento Operacional Nordeste  
 COPASA – Departamento Operacional Sudeste  
**Nível II – Troféu Prata**  
 CITÁGUA – Águas de Cachoeiro  
 COPASA – Departamento Operacional da Região Metropolitana  
 COPASA – Departamento Operacional Sul  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Vacaria  
**Nível I – Bronze**  
 CACEGE – Unidade de Negócio Metropolitana Leste  
 CACEGE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 CACEGE – Unidade de Negócio Metropolitana Oeste  
 CACEGE – Unidade de Negócio Metropolitana Sul  
 CESAN – Pólo de Piúma  
 Companhia Águas de Joinville  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Erechim  
 SABESP – Escritório Regional de Barueri  
 SABESP – Escritório Regional de Embu  
 SABESP – Escritório Regional de Pirajussara  
 SABESP – Escritório Regional de Ribeirão Pires  
 SANEPAR – Gerência Geral da Região Metropolitana de Londrina  
 SIMAE – Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto de Joaçaba e Herval d'Oeste

**Diplomadas**

**Distinção Nível III**  
 SABESP – Unidade de Negócio Norte  
 SABESP – Unidade de Negócio Tratamento de Esgotos Metropolitana  
**Distinção Nível II**  
 Águas do Amazonas  
 COPASA – I Centro-Oeste  
 SABESP – Centro  
 SABESP – Tratamento de Água  
**Distinção Nível I**  
 CESAN – Polo de Montanha  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Não-Me-Toque  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Restinga Sêca  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de São Lourenço do Sul  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Taquara  
 SABESP – Setor de Efluentes Não Domésticos Centro – MCED4  
**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**  
 CORSAN – Gestão de Fluxo de Equipamentos Utilizando Nota Fiscal Eletrônica e Indicadores Gerenciais  
 SABESP – MC – Gestão das Trocas de Ramais por Arrastão com Foco na Redução de Perdas Utilizando as Ferramentas da Qualidade" –  
 SABESP – MC – Plano de Trabalho para Otimização de Bacias de Esgotamento"  
 SABESP – MC – SIGNOS: gestão das bacias de esgotamento, com foco na identificação de *clientes* não-domésticos e suas cargas poluidoras, proporcionando a recuperação de faturamento e do meio ambiente"  
 SABESP – MP – Agilizando a Prestação dos Serviços de Manutenção de Campo por meio da Integração entre Pessoas, Tecnologia e Processos"  
 SABESP – MP – Gerenciamento da Hidrometria através da Inovação"  
 (\*\*Vencedor\*\*) **SABESP – MO – Autoconhecimento e Cultura do Feedback: a Chave para o Desenvolvimento de Líderes"**  
 SABESP – MO – Comunicação Integrada do Código de Ética e Conduta"  
 SABESP – MO – Gestão por Parcerias" –  
 SABESP – MO – IMAGEM S.A.: Inteligência de Mercado Aplicada à Gestão em Soluções Ambientais"

**2007**

**Nível III – Troféu Platina**  
 Departamento Operacional Oeste – COPASA  
 Unidade de Negócio Leste – SABESP  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 Departamento Operacional Norte – COPASA  
 Superintendência SÍTEL – CORSAN  
**Nível II – Troféu Prata**  
 Unidade de Negócio Centro – SABESP  
 Unidade de Saneamento de Esteio – CORSAN  
**Nível I – Bronze**  
 CITÁGUA – Águas de Cachoeiro  
 Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis – DAEP  
 Escritório Regional Osasco – Antônio Agu – SABESP  
 Unidade de Saneamento de Vacaria – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Canoas – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Cidreira – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Santa Rosa – CORSAN  
**Diplomadas**  
 Departamento Operacional Leste – COPASA  
 Diretoria de Produção e Grande Operação – CEDAE  
 Serviço Municipal de Água e Esgotos – SEMAE (São Leopoldo)  
 Unidade de Saneamento de Ijuí – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Nova Petrópolis – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Restinga Sêca – CORSAN

Unidade de Saneamento de São Lourenço do Sul – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Taquara – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Viamão – CORSAN  
 Unidade de Negócio de Produção de Água da Metropolitana – SABESP  
 Unidade de Saneamento de Campo Bom – CORSAN  
 Unidade de Negócio Sul – SABESP  
 Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Metropolitana – SABESP  
 Unidade de Negócio Oeste – SABESP  
 Unidade de Negócio Norte da Diretoria Metropolitana da SABESP  
**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**  
 COPASA – Remuneração Variável: Práticas que dão resultados  
 SABESP – MP – Projeções de Demanda por Nível Gerencial Assistida por Software de Simulação  
 SABESP – MP – Modelagem Topológica de Sistemas de Esgoto Sanitário para Apoio à Gestão de Investimentos e Análise e Melhoria da Operação  
 (\*\*Vencedor\*\*) **SABESP – MP – A Gestão da Micromedição com Foco nas Perdas Comerciais**  
 SABESP – MP – Aplicação da Telemetria a Serviço do Meio Ambiente  
 SABESP – MN – JRP – Jornal da Reunião de Performance  
 SABESP – MO Gestão Integrada de Processos de Liderança – Utilizando o MAESTRO – Monitoramento da Aplicação de estratégias OnLine

**2006**

**Nível II – Troféu Ouro**  
 Distrito do Verde Grande – COPASA  
 Superintendência Operacional Sudoeste – COPASA  
 Unidade de Saneamento de Dois Irmãos – CORSAN  
 Escritório Regional de Feira de Santana – EMBASA  
 Unidade de Negócios da Bolandeira – EMBASA  
 Unidade de Negócios da Federação – EMBASA  
 Unidade de Negócio Leste – SABESP  
 Unidade de Negócio Sul – SABESP  
 Unidade Regional de Ponta Grossa – SANEPAR  
**Nível II – Troféu Prata**  
 Superintendência Operacional de Belo Horizonte – COPASA  
 Superintendência Operacional do Vale do Aço – COPASA  
 Serviço Municipal de Água e Esgotos de São Leopoldo – SEMAE  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 Superintendência de Produção de Água – CAESB  
 Unidade de Saneamento de Camaquã – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Campo Bom – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Esteio – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Montenegro – CORSAN  
 Superintendência Sítel – CORSAN  
 Escritório Regional de Guanambi – EMBASA  
 Unidade de Serviço Industrial Regional Londrina – SANEPAR  
**Nível I – DIPLOMADAS**  
 Unidade de Negócio Metropolitana Oeste – CAGECE  
 Unidade de Negócio Metropolitana Sul – CAGECE  
 Pólo de Piúma – CESAN  
 Pólo de Montanha – CESAN  
 Unidade de Saneamento de Ijuí – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Restinga Sêca – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Santa Maria – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de São Lourenço do Sul – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Taquara – CORSAN  
 Unidade de Saneamento de Vacaria – CORSAN  
 Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente – EMBASA  
 Escritório Regional de Irecê – EMBASA  
 Escritório Regional de Santo Antônio de Jesus – EMBASA  
 Escritório Regional de Teixeira de Freitas – EMBASA  
 Escritório Regional de Vitória da Conquista – EMBASA  
 Unidade de Negócio de Pirajá – EMBASA  
**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**  
 CEDAE – Alocação de Mão-de-obra de Apenados do Sistema Prisional nas Atividades de Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento e Esgotamento Sanitários.  
 CORSAN – Gerenciamento Integrado Aplicado à Eficiência Operacional em Sistema de Abastecimento de Água  
 CORSAN – Gerenciamento de Consumo de Produtos Químicos no Tratamento de Água, utilizando PDCA  
 CORSAN – Programa de Delegação para a Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, através do Modelo de Contrato de Programa, elaborado de forma participativa e proativa, atendendo às necessidades das *partes interessadas* (Poder Concedente, Sociedade e CORSAN)  
 EMBASA – Programa de Educação Corporativa Orientado para a estratégia empresarial  
 EMBASA – Programa Regionalizado e Multifocado de Educação Sócio-Ambiental e Responsabilidade Social  
 EMBASA – Gestão de Boas Práticas em ETAs  
 EMBASA – Programa Conheça Nossa Empresa  
 (\*\*Vencedor\*\*) **SABESP – Gestão do Programa de Redução de Perdas utilizando o Scorpion – Sistema de Controle de Operações, Resolução de Problemas e Informações ON line**  
 SABESP – Processo de Qualificação de Profissionais de Detecção de Vazamentos Não-Visíveis de Líquidos sob Pressão em Tubulações Enterradas – CEQ Centro de Exames de Qualificação.

**2005**  
**Nível II – Troféu Prata**  
 Unidade de Negócio Sul – SABESP  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 Distrito do Rio Verde – COPASA  
 Sistema de Abast. de Água de Claro dos Poções – COPASA  
 Sistema de Abastecimento de Água de Janaúba – COPASA  
 Unidade de Saneamento de Cachoeirinha – CORSAN

Unidade de Saneamento de Dois Irmãos – CORSAN  
Escritório Regional de Feira de Santana – EMBASA  
Unidade de Negócio da Bolandeira – EMBASA

**Diplomadas**

Águas de Cachoeiro S.A. – CITÁGUA  
Pólo de Montanha – CESAN  
Pólo de Piúma – CESAN  
Unidade de Saneamento de Campo Bom – CORSAN  
Unidade de Saneamento de São Lourenço do Sul – CORSAN  
Unidade de Saneamento de Taquara – CORSAN  
Unidade de Saneamento de Vacaria – CORSAN  
Escritório Regional de Irecê – EMBASA  
Unidade de Serviço de Esgoto – SANEPAR

**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**

COPASA – Gratificação de Desempenho Institucional – GDI  
EMBASA – Avaliação de Desemp. do Processo de Manut. – IQM  
EMBASA – Gestão de Fiscalização de Sistema de Esgotamento Sanitário pela  
Qualidade Total – SES de Canavieiras

**(\*\*vencedor\*\*) EMBASA – Gestão por Processos em Escritórios Reg.**

SABESP – Gestão de Processos de Negócio por Meio de Sistema de  
Informações Geográficas – GIS

SANEPAR – Controle Estatístico de Fiscalização e serviços prestados por  
terceiros na manutenção de redes e ramais de água e esgoto  
SANEPAR – Escola Sanepar da Qualidade  
SANEPAR – Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos

**2004**

**Nível II**

Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos – SABESP  
Unidade de Negócio Oeste – SABESP

**Nível I**

Pólo de Fundão – CESAN  
Sistema de Abastecimento de Água de Águas Vermelhas – COPASA  
Sistema de Abastecimento de Água de Joaquim Felício – COPASA  
Unidade Regional de Ponta Grossa – SANEPAR

**Finalistas categoria Inovação da Gestão em Saneamento**

**(\*\*vencedor\*\*) CAESB – Programa CAESB de Respons. Social**

COMUSA – Método para análise e solução de problemas de perdas de água e  
de faturamento – MASPP Comercial

CORSAN – Sistema de *Indicadores* de Performance Comercial  
SAE/Ituiutaba – ValorAção – Nós a Serviço da Vida!

SANEPAR – Gestão de Crise sob a Ótica da Comunicação Empresarial –  
USCS

SANEPAR – Gestão de Recursos Hídricos – Controle de Eutrofização de  
Águas de Abastecimento Público na Bacia do Altíssimo Iguaçu – APD

SANEPAR – Gestão sobre Recebimentos Indevidos – USCM

SANEPAR – Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência Sanepar  
– PARES

SEMAE-São Leopoldo – Programa de Ideias

**2003**

**Nível II**

Escritório Regional de Cruz das Almas – EMBASA  
Superintendência Metropolitana de Salvador – EMBASA  
Unidade de Negócio Norte da Diretoria Metropolitana de Distribuição –  
SABESP

Unidade de Receita Apucarana – SANEPAR

**Nível I**

Serviço Municipal de Água e Esgotos de São Leopoldo – SEMAE  
Sistema de Abastecimento de Água de Afonso Cláudio – CESAN  
Sistema de Abastecimento de Água de Itaipé – COPASA  
Sistema de Abastecimento de Água de Pedro Canário – CESAN  
Sistema de Abastecimento de Água de Virgem da Lapa – COPASA  
Sistemas de Abastecimento de Água de Botelhos – COPASA

**2002**

**Nível II**

Águas de Limeira S/A  
Unidade de Receita de Toledo – SANEPAR

**Nível I**

Escritório Regional de Guanambi – EMBASA  
Gerência Divisional de Itapetininga – SABESP  
Sistema de Abastecimento de Água de Salinas – COPASA  
Sistema de Abastecimento de Água e Tratamento de Esgoto de Venda Nova  
do Imigrante – CESAN  
Unidade de Negócio Centro – SABESP  
Unidade de Negócio Oeste – SABESP  
Unidade de Negócio de Produção de Água – AA – SABESP  
Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Região Metropolitana de  
São Paulo – AE – SABESP  
Unidade de Receita de Foz do Iguaçu – SANEPAR

**2001**

**Nível II**

Sistema de Guarapuava – SANEPAR  
Sistema de Patos de Minas – COPASA

**Nível I**

SAE – Superintendência de Águas e Esgotos de Ituiutaba  
Sistema de Andradas – COPASA  
Sistema de Alfenas – COPASA  
Sistema de Toledo – SANEPAR  
Sistema de Mendes Pimentel – Água – COPASA  
Sistema de Santo Antônio do Grama – COPASA  
Unidade de Negócio Sul – Metropolitan – SABESP  
Sistema de São Gonçalo do Abaeté – COPASA  
Unidade de Negócio Norte – Metropolitan – SABESP  
Sistema de Mantenópolis – CESAN  
Sistema de Pinheiros – CESAN  
Sistema de Cruz das Almas – EMBASA  
Sistema de Dolores do Indaiá – COPASA  
Sistema de Carlos Chagas – COPASA

**2000**

**Nível II**

Unidade de Paranavaí – SANEPAR

**Nível I**

Unidades de Conceição da Barra, Santa Tereza e Jucu – CESAN  
Unidades de Virgolândia, Lavras, Campos Gerais, Frutal e Fronteira –  
COPASA  
Unidade de Apucarana – SANEPAR  
Unidade de Negócio Leste – SABESP  
Ibiporã – SAMAE

**1999**

**Nível I**

Unidades de Santa Maria e São Gabriel da Palha – CESAN  
Unidades de Araxá, Iturama, Santa Vitória e Patos de Minas – COPASA  
Unidades de Guarapuava e Paranavaí – SANEPAR

**Nível II**

CETREL – BA  
Águas de Limeira – SP

**1998**

Unidades de Navira, Nova Andradina e Paranaíba – SANESUL  
Ete Brasília Sul – CAESB  
CORSAN/SITEL – RS  
Campo Mourão, União da Vitória – SANEPAR

**1997**

Unidade de Naviraí – SANESUL  
CETREL – BA  
Unidade de Cornélio Procópio – SANEPAR  
Unidade de Negócio do Baixo Tietê e Grande – SABESP

## Agraciados com a Medalha Quíron

A Medalha Quíron, concedida pelo CNQA, reconhece personalidades que apoiaram significativamente o desenvolvimento do Sistema do PNQS como importante ferramenta de melhoria de gestão do saneamento ambiental do País.

2018 – Carlos Amadeu Schauff – Consultor Técnico do PNQS e Instrutor de 2002 a 2018

2017 - Cassilda Teixeira de Carvalho – Instituidora e Coordenadora do PNQS de 1997 a 2016

2015 - 2016 - Carlos Fernandez de Melo Neto - presidente da DESO

2014 - Antonio Augusto Anastasia - Senador Eleito Minas Gerais  
Fernando Eugênio Ghignone – Presidente da SANEPAR

2013 - José Carlos Barbosa – Presidente da Sanesul e da AESBE

2012 - Ricardo Augusto Simões Campos – Presidente da Copasa

2011 - Paulo Massato  
Mariângela Lima

2010 - Rogério de Paula Tavares  
Leodegar Tiscoski

2009 - Sérgio Antônio Gonçalves - Diretor de Articulação Institucional da SNSA  
Antônio César da Costa e Silva - Superintendente da SABESP

2008 - Vitor Fernando Bertini - ex-Presidente da CORSAN  
Ana Maria Rutta - Superintendente da FNQ

2007 - Oswaldo Serrano de Oliveira - Gerente Nacional de Saneamento - CEF  
Paulo Ruy Valim Carnelli - Presidente da CESAN

2006 - Dilma Seli Pena - Secretária de Energia e Saneamento do Estado de São Paulo  
Marcos Thadeu Abicalil - PMSS

2005 - José Lúcio Lima Machado - Presidente EMBASA  
Carlos Alberto Rosito - Diretor Geral Adjunto da Saint-Gobain

2004 - Aser Cortines - Vice-Presidente de Desenvolvimento Urbano e Governo da CEF  
Wilson Passeto - Presidente ASFAMAS

2003 - José Alfredo Sertã - Vice-Presidente ASFAMAS  
Ruy Lage – Presidente COPASA

## Banca Examinadora **voluntária** do PNQS

A ABES agradece aos membros da Banca Examinadora, composta de profissionais voluntários, bem como às instituições ou empresas em que atuam, que, como exemplo de cidadania **e de responsabilidade social individual**, deram sua contribuição para a melhoria do setor de saneamento ambiental e do País.

### Juízes

Ad Hoc – Juiz Presidente  
Academia Brasileira da Qualidade  
VOLVO – Sistemas de Gestão e Segurança Corporativa

### Examinadores Sêniores AMEGSA

Adriana Aparecida Scalfo  
Aldo Tofanini  
Aline Moraes  
Alisson Frós  
Amauri Américo De Godoy Filho  
Ana Cristina Siewert Garofolo  
Anderson Aparecido Barbosa  
Caio Celso Machado Vidor  
Edmilson Santana Branco  
Eduardo Bockel  
Eizo Edson Kato  
Erica Andrade De Rebouças  
Fábio Dos Santos Ferreira  
Fátima Ferraza Bragante  
Frank Itinoce  
Gelson Renan Tavares Pinto  
Gilvania Fernandes Quintino Torres  
Jaderson Ribeiro Baratto  
Jailson Motta Dos Santos  
João Eduardo Arenstein  
Leo Eraldo Paludo  
Leonardo Ferreira  
Liliane Pedroso Marchisio  
Luana Pavi Dos Santos Bockel  
Luciano Ferreira Silva  
Luciano Hoffling Dutra  
Luis Antonio Brum Silveira  
Luis Carlos Da Rosa  
Manoel Ferreira Costa  
Marci Knewitz Da Silva  
Marcia Eliza Dos Santos Pastro  
Mauricio Cassar  
Olga Martinez Torres  
Patricia De Fátima Goularth  
Robson Paz Vieira  
Rosana Shinzato Sakimoto  
Sandra De Souza  
Sandro Adriani Camargo  
Sergio Luiz Caveagna  
Sergio Schardong  
Sergio Zeppelin Filho  
Suliany Marcelino Ordakowski  
Valdinei Chimborski Lopes  
William Martins Vitorino

### Examinadores AMEGSA

Aldineia Batista Nunes Martins  
Alex Pedro De Oliveira  
Ana Carolinha Mariano Dimitruk  
Andreia De Oliveira Pinto  
Angela Cristina Brustolin Gelinski  
Angelo Pavi Dos Santos  
Anilisa Assis Campos Lima  
Antonio Monteiro Guimarães  
Benedito Aparecido De Camargo  
Bianca Lemos De Souza Lima  
Carmen Lucia Davila Schuttz  
Cassiano Leonel Drum  
Celia Cristina Moretti Decarli  
Claudia Flores Braga  
Claudia Trindade  
Cleicy Leão Miranda  
Cristiane Redaelli  
Cristiano Pinto Klingler  
Daniela Dejanira Coimbra Castanheiro  
Danielison Pinto  
Edilson Coutinho Pinto  
Eliana Ruffo  
Elisete Tyska Zabiela  
Emilio Mesa Junior  
Enrico Jardim Clemente Santos  
Erika Marques De Souza  
Evamir Andrade Da Silveira  
Fábia Silvia Mendes Veiga De Carvalho  
Fabiula Cristina Moroz  
Francieli Sottili  
Gabriela Cunha Lengler  
Gabriela Zugaib Figueira  
Iranete Gueler Machado  
Isabel Kromek  
Juliana Da Silva Rodrigues  
Letícia De Freitas Veloso  
Louise Carla Chalushacke  
Lucia Iara Sacol  
Luis Felipe Macruz  
Luiz Fernando Didoné Henz  
Luiza Pinho Barcellos  
Manoel Pinto Neto  
Marcela Felix De Paula  
Marcos Cesar Todeschi  
Maria Laura De Souza Gomes  
Marilene Fernandes Da Silva  
Naiane Paz  
Patrícia Pedroso Marchisio



Examinadores (continuação)  
Paulo César Peres Pontara  
Rafael Perina  
Regina Helena Scanferla  
Renata Pamela Rothfel Da Silva  
Roberta Flores De Oliveira  
Roseli Alves Cavalcante  
Silas Roberto Pais  
Sílvia Rita Glinski Seffrin  
Tarcísio Luis Nagatani  
Vera Lucia Silverio Lico  
Vinícius Alberto Adorno Vasilio  
Virgílio Antonio De Almeida Tosta  
Viviane Lanunce

**Examinadores Sêniores SQFSA**

Ana Lúcia O. Scavassini  
Félix Ricardi  
Isabel Kromek  
Jairson da Silva Campos  
Maria Angela Dumont Sargaço

**Examinadores SQFSA**

Humberto Brandão de Oliveira  
Márcia Correia Antonio

## **COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES**

ABES Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental  
*Avenida Beira-Mar, 216, 13º andar, Rio de Janeiro - RJ - Castelo - Brasil CEP:20021.060*

E-mail: [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br)  
Site: [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br)