



# PNQS 2020

*Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento*

# Guia Regulamento Calendário de Contingência

## *Categorias*

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

*Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental (IGS)*

*Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental (PEOS)*

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

V1.6

APOIO





## Sumário

Estrutura deste documento .....	4
<b>CALENDÁRIO DO CICLO PNQS 2020 .....</b>	<b>5</b>
Categoria AMEGSA “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental” .....	6
Categoria SQFSA “Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental” .....	6
Categoria IGS “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental” e .....	8
Categoria PEOS “Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental” .....	8
<b>INTRODUÇÃO AO PNQS .....</b>	<b>9</b>
Principais novidades para o ciclo .....	9
<b>QUADROS DE CATEGORIAS, CRITÉRIOS E RECONHECIMENTOS.....</b>	<b>10</b>
INFORMAÇÕES BANCÁRIAS PARA PAGAMENTO DE TAXAS .....	12
<b>TAXAS DE INSCRIÇÃO NO PNQS.....</b>	<b>13</b>
Preços dos treinamentos PNQS.....	14
<b>O SISTEMA PNQS.....</b>	<b>15</b>
Preservação de sigilo .....	15
Formas de reconhecimento .....	15
Seminário de Benchmarking PNQS e Cerimônia de Premiação .....	16
Divulgação do status de reconhecimento .....	16
Missão de estudos ao exterior.....	16
Benefícios para as organizações em participar do PNQS .....	17
Patrocínios.....	17
Gestão do PNQS.....	17
Código de Ética do PNQS.....	18
<b>REGULAMENTO CATEGORIA AMEGSA .....</b>	<b>19</b>
Regras de Elegibilidade AMEGSA .....	19
Consulta sobre a elegibilidade AMEGSA .....	20
Inscrição na categoria AMEGSA .....	21
Formato do Formulário Relatório de Gestão .....	21
Especificações de edição do FRG.....	22
LIMITE DE PÁGINAS DO FRG .....	22
Formato do Relatório de Gestão (RG).....	22
LIMITE DE PÁGINAS DO RG .....	22
Especificações de edição do RG.....	23
Processo de avaliação do AMEGSA .....	23
Seleção de candidatas a serem reconhecidas .....	26
O Relatório de Avaliação .....	27
Roteiro para aperfeiçoar o sistema gerencial por meio do MEGSA .....	27
<i>Método do Treinamento &amp; Desenvolvimento</i> .....	27
<i>Metodologia “Jornada de Excelência ABES”</i> .....	28
Regras de Elegibilidade IGS.....	30
Consulta sobre a elegibilidade IGS .....	31
Inscrição na categoria IGS .....	31
<i>Especificações de edição do Formulário IGS e limite de páginas</i> .....	31
Processo de avaliação do IGS .....	32
<b>REGULAMENTO CATEGORIA PEOS.....</b>	<b>33</b>
Regras de Elegibilidade PEOS.....	33
Consulta sobre a elegibilidade PEOS.....	33
Inscrição na categoria PEOS.....	34
<i>Especificações de edição do Formulário PEOS e limite de páginas</i> .....	34
Processo de avaliação do PEOS.....	34
<b>REGULAMENTO CATEGORIA SQFSA .....</b>	<b>36</b>
Regras de Elegibilidade SQFSA.....	36
Consulta sobre a elegibilidade SQFSA .....	37
Inscrição na categoria SQFSA .....	37
Reconhecimentos 2019.....	38
Reconhecimentos anteriores a 2019 .....	39

<b>AGRACIADOS COM A MEDALHA QUÍRON.....</b>	<b>45</b>
<b>BANCA EXAMINADORA VOLUNTÁRIA DO PNQS 2019.....</b>	<b>46</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 2019**  
Destaca os voluntários da Banca Examinadora da categoria AMEGSA e SQFSA

### **DOCUMENTOS ASSOCIADOS**

- Critérios de Avaliação MEGSA
- Critérios de Avaliação IGS
- Critérios de Avaliação PEOS
- Guia de Referência para Medição do Desempenho - GRMD

**Calendário do Ciclo PNQS 2020****Lançamento do ciclo e Treinamento**

<b>Etapa</b>	<b>Datas</b>
1. Reunião do CNQA para apresentação principais mudanças para 2020	27/11/19
2. Contribuições para Regulamento e Critérios PNQS	17/01/20
3. Consolidação <a href="#">sugestões</a> do Regulamento e Critérios PNQS	21/01/20
4. Lançamento do Ciclo de Premiação 2020 <a href="#">no site</a>	22/01/20

**Categoria AMEGSA “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental”**  
**Categoria SQFSA ”Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental”**

<b>Calendário especial de Contingência</b>		<b>Datas 2020</b>
1.	Cursos GCM - Gestão Classe Mundial Níveis “B”, I, II e III para todas as candidatas à categoria AMEGSA – <b>Nova modalidade EAD</b>	<b>Jun a Ago</b>
2.	Cursos GCM para as organizações interessadas em aplicar o MEGSA - <b>Nova modalidade EAD</b>	<b>Jun a Dez</b>
3.	Consulta de <b>elegibilidade</b> (obrigatória para candidatas de todos os Níveis)	<b>Até 30/06</b>
4.	Cursos de formação e de reciclagem da Banca Examinadora - <b>Nova modalidade EAD</b> <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<b>Até 10/08</b> <b>Até 14/08</b>
Candidatas dos Níveis B e I	5. Pagamento da <b>taxa de candidatura Níveis B, I, II e III</b> (organizações elegíveis) <sup>1</sup>	<b>Até 17/08</b>
	6. Preparo do Relatório de Gestão, para os Níveis B, I, II e III e envio por e-mail para CNQA <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>Até 24/08</del> <b>Até 31/08</b>
	7. Designação de examinadores <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<b>25/08</b> <b>01/09</b>
	8. Envio do RG <b>Níveis B, I, II e III</b> por e-mail para avaliação dos examinadores <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>25 e 26/08</del> <b>02 à 04/09</b>
	9. Avaliação individual dos RG <b>Níveis B, I, II e III</b> e consolidação pelo Ex. Sr. <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>27/08 a 16/09</del> <b>07 à 25/09</b>
	10. Visitas às candidatas pelos examinadores <b>Níveis B, I, II e III</b> <sup>2</sup> <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>24/09 a 09/10</del> <b>05 à 23/10</b>
	11. Preparação do Relatório de Avaliação Final <b>Níveis B, I, II e III</b> pelos examinadores <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>Até 16/10</del> <b>Até 30/10</b>
	12. Validação das avaliações <b>Níveis B, I, II e III</b> dos examinadores pelo especialista <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<del>19/10 a 14/11</del> <b>02 à 20/11</b>
13. Curso de formação da Banca de Juizes do PNQS, AMEGSA e SQFSA e Reunião de juizes <b>Prorrogado</b> .....	<del>16/11</del> <b>25/11</b>	
14. <b>Anúncio</b> das candidatas reconhecidas AMEGSA E SQFSA equivalente (Webcast) <b>Prorrogado</b> .....	<b>25/11</b>	
15. <b>Disponibilização das orientações pelo CNQA para preparo das apresentação das vencedoras AMEGSA</b>	<b>04/12</b>	
16. <b>Divulgação da programação e requisitos para o Seminário de Benchmarking do PNQS</b> <b>Prorrogado</b> .....	<del>até 30/11</del> <b>até 04/12</b>	
17. <b>Seminário de Benchmarking PNQS (webinar) – Apresentação vencedores Níveis “B”, I, II e III</b> <b>Mantido</b> .....	<b>15/12</b> <b>17 e 18/12</b>	
18. <b>Cerimônia de Premiação do PNQS</b> <b>Antecipado (os detalhes serão informados posteriormente)</b> .....	<b>28/04/21</b> <b>18/12</b>	
19. Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	<b>Até 30/01/2021</b>	
20. 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	

**As organizações que tem a obrigatoriedade de inscrição de case(s) (Níveis II e III) deverão efetuar o pagamento do(s) case(s) juntamente com o pagamento da inscrição AMEGA.**

<sup>2</sup>Dependendo do cenário da pandemia provocada pela Covid-19 e à critério do CNQA, as visitas de avaliação poderão ser virtual e/ou presencial nas instalações físicas da candidata, independente de porte e localização das candidatas.

<sup>2</sup>A agenda de visitas será elaborada considerando o número máximo de 30 candidatas no ciclo PNQS 2020, com as candidatas de Nível III (todas as categorias de reconhecimento) terem suas visitas realizadas nos primeiros dias do cronograma previsto; em seguida as candidatas do Nível II e, por último, as candidatas de Níveis I e B.

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

<b>Etapa</b>	<b>Datas 2020</b>
1. Consulta de elegibilidade para categoria IGS ou PEOS (obrigatória) <sup>1</sup>	<b>Até 03/08</b>
2. Pagamento da taxa de inscrição (cases elegíveis com candidaturas AMEGSA concomitantes de Níveis II e III) .....Mantido	<b>Até 17/08</b>
3. Pagamento da taxa de inscrição (cases elegíveis sem candidaturas concomitantes) <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<b>Até 18/09</b> <b>Até 25.09</b>
4. Preparo do Case IGS ou PEOS e remessa por e-mail para CNQA <b>Prorrogado e realizado</b> .....	<b>Até 25/09</b> <b>Até 30.09</b>
5. <b>Avaliação de Cases pelo especialista</b> <b>Prorrogado</b> .....	<b>05/10 a 09/11</b> <b>13/10 a 04/12</b>
6. <b>Disponibilização das orientações pelo CNQA para preparo da apresentação dos Cases de IGS e PEOS no Seminário de Benchmarking</b> <b>Prorrogado</b> .....	<b>16.11</b> <b>04/12</b>
7. <b>Apresentação de todos os cases candidatos no Seminário de Benchmarking do PNQS (webinar) Categorias IGS e PEOS</b> <b>Prorrogado</b> .....	<b>09 e 10/12</b> <b>16 e 17/12</b>
8. <b>Reunião de juizes para seleção de Cases finalistas IGS e PEOS</b> <b>Prorrogado</b> .....	<b>11/12</b> <b>17/12</b>
9. <b>Anúncio dos cases finalistas e vencedores do IGS e PEOS</b> <b>Prorrogado</b> .....	<b>17/12</b> <b>18/12</b>
10. <b>Cerimônia de Premiação do PNQS (remota)</b> <b>Antecipado (os detalhes serão informados posteriormente)</b> .....	<b>28/01/2021</b> <b>18/12</b>
11. Remessa de Notas Finais para candidatas	<b>Até 30/01/2021</b>

<sup>1</sup>O CNQA tem o prazo de dez (10) dias corridos para devolução da resposta à consulta de elegibilidade.

## INTRODUÇÃO AO PNQS

Esta publicação tem por objetivo regulamentar o ciclo do Sistema do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento - PNQS 2020 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 Cases* finalistas e vencedores; e
- Promover  *cursos e eventos de capacitação gerencial* para essas organizações.

### Principais novidades para o ciclo

As principais novidades do ciclo são:

- A modalidade Autoavaliação do SQFSA foi extinta.
- A categoria SQFSA passa a ter todos os Níveis da categoria AMEGSA e não permite almejar Nível de reconhecimento igual ou inferior a um já recebido anteriormente.
- O AMEGSA passa a julgar separadamente as candidatas em dois Grupos:
  - Saneamento Ambiental, englobando Operadores Completos ou Unidades Autônomas, operadores de serviços de saneamento ambiental, e;
  - Serviços de Apoio, englobando Unidades de Apoio.
- O Nível “B” da categoria AMEGSA passa a permitir somente candidaturas de departamentos de prefeitura, serviços autônomos municipais e empresas locais não pertencentes a grupo empresarial do setor.
- No Nível “B” da Categoria AMEGSA ou SQFSA, a candidatura é submetida por meio de Formulário Relatório de Gestão simplificado (FRG).
- Os Nível III e IV foram consolidados no Nível III (1000 pontos) para candidatas que almejam Troféus de Platina até Turmalina Paraíba.
- O Nível III passa a ter uma tabela de pontuação máxima pré-determinada.

- Unidades Autônomas só podem escolher o Nível III se sua força de trabalho for superior a 50 colaboradores e se atender a uma população superior a 100 mil habitantes.
- Unidades de Apoio só podem escolher o Nível III se sua força de trabalho for superior a 50 colaboradores e se sua controladora imediata atender a uma população superior a 100 mil habitantes.
- Uma Unidade Autônoma não pode escolher mais de um Nível abaixo do Nível escolhido por qualquer uma de suas instâncias controladoras também candidata neste ciclo ou Nível em que qualquer uma de suas instâncias controladoras foi reconhecida (troféu ou placa) nos últimos três ciclos.
- Há prazo para enviar carta do principal executivo com motivo de solicitação de substituição de examinador voluntário.
- Formalizado limite de 20% de Cases finalistas e, entre eles, um vencedor, por Tema do IGS e PEOS.
- O IGS passa a ter dois Temas: “Transformação Digital” e “Gestão Avançada”.
- Limite de cinco Cases PEOS e cinco Cases IGS para a mesma organização.
- A categoria PEOS passa a ser denominada Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental.
- A categoria PEOS passa a ter dois temas: Gestão de Perdas e Gestão de Eficiência Energética.
- Os Cases IGS ou PEOS, com nota menor que 6.5, poderão ser convidados a apresentar Banner no Seminário de Benchmarking do PNQS, conforme as características inovadoras do Case. O Banner será confeccionado pelo CNQA com base em modelo enviado pelo autor. Nesse caso, as despesas de participação dos autores no Seminário de Benchmarking não estarão cobertas.
- Os novos valores dos cursos e candidaturas constam deste 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 do CNQA e os propósitos do PNQS, 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).

## QUADROS DE CATEGORIAS, CRITÉRIOS E RECONHECIMENTOS

### Categorias AMEGSA e SQFSA

Níveis	Critérios	<b>Categoria AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental</b>  <i>Grupos: Saneamento Ambiental e Serviços de Apoio</i>	<b>Categoria SQFSA – Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental</b>
<i>Reconhecimentos possíveis</i>			
<b>Nível Básico</b> 125 pontos	<b>Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”</b>	<b>Finalistas</b> Certificado “Finalista Primeiros Passos para a Excelência”  <b>Vencedores</b> Troféu Quíron Cobre	<b>Finalistas</b> Certificado “Finalista Selo Q - Primeiros Passos para a Excelência”  <b>Vencedores</b> Troféu Selo Q - Cobre
<b>Nível I</b> 250 pontos	<b>Critérios “Compromisso com a Excelência”</b>	<b>Finalistas</b> Certificado “Finalista <b>Compromisso com a Excelência</b> ”  <b>Vencedores</b> Troféu Quíron Bronze	<b>Finalistas</b> Certificado “Finalista Selo Q - <b>Compromisso com a Excelência</b> ”  <b>Vencedores</b> Troféu Selo Q Bronze
<b>Nível II</b> 500 pontos	<b>Critérios “Rumo à Excelência”</b>	<b>Finalistas (ao Prata)</b> Certificado “Finalista Rumo à Excelência”  <b>Vencedores</b> Troféu <b>Quíron Prata</b> ou Troféu Quíron Ouro	<b>Finalistas (ao Prata)</b> Certificado “Finalista Rumo à Excelência”  <b>Vencedores</b> Troféus Selo Prata ou <b>Troféu Selo Ouro</b>
<b>Nível III</b> 1000 pontos	<b>Critérios “de Excelência”</b>	<b>Finalistas (ao Platina)</b> Certificado “Finalista Excelência”  <b>Vencedores</b> <b>Troféu Quíron Platina</b> ou Troféu Quíron Diamante  <b>Vencedores recorrentes</b> <b>Pós-Diamante</b>  Troféu Quíron Rubi “Constância de Propósito” (1ª vez)  Troféu Quíron Duplo Rubi “Constância de Propósito” (2ª vez)  Troféu Quíron Turmalina Paraíba “Maturidade na Excelência em Gestão” (3ª vez)	<b>Finalistas (ao Platina)</b> Certificado “Finalista Excelência”  <b>Vencedores</b> <b>Troféu Selo Platina</b> ou <b>Troféu Selo Diamante</b>

Nota 1: Não há limite de reconhecimentos nos Níveis dessa Categoria.

Nota 2: Não é permitido receber reconhecimento igual ou inferior a um já recebido nos últimos três ciclos.

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

<i>Nível</i>	<i>Crítérios</i>	<i>Reconhecimentos possíveis por Tema Transformação Digital e Gestão Avançada</i>
<i>Nível único</i>	<i>Crítérios Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental</i>	<i>Vencedor Medalha da “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental”  Finalistas Placa “Finalista na Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental”</i>

Nota: Os reconhecimentos nessa Categoria são limitados a 20% de Cases finalistas e, entre eles, um vencedor, por Tema.

**Categoria PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental**

<i>Nível</i>	<i>Crítérios</i>	<i>Reconhecimentos possíveis por Tema Gestão de Perdas e Gestão de Eficiência Energética</i>
<i>Nível único</i>	<i>Crítérios Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental</i>	<i>Vencedor Medalha da “Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental”  Finalistas Placa “Finalista em Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental”</i>

Nota: Os reconhecimentos nessa Categoria são limitados a 20% de Cases Finalistas e, entre eles, um Vencedor, por Tema.

**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

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

<b>PREÇOS POR CANDIDATURA AMEGSA e SQFSA (em R\$)</b>					
Porte da candidata	Níveis				
	B	I	II	III	III+ *
Até 50 colaboradores	6.700,00	8.316,00	12.474,00	16.216,20	35.000,00
De 51 a 500 colaboradores	8.710,00	12.251,25	18.376,88	23.889,94	
De 500 a 2.500 Colaboradores	12.139,88	17.374,50	24.324,30	30.592,49	
De 2.501 a 5.000 colaboradores	17.374,50	26.061,75	36.486,45	43.783,74	80.000,00
de 5.001 a 10.000 colaboradores	26.061,75	39.092,63	54.729,68	65.675,61	
Acima de 10.000 colaboradores	39.092,63	58.638,94	82.094,51	98.513,42	

Notas: \* O Nível III+ (somente para Categoria AMEGSA) engloba candidaturas aos Troféus Rubi, Duplo Rubi e Turmalina Paraíba.  
Ver treinamentos mínimos obrigatórios em “Preços dos treinamentos PNQS” para essas candidaturas.

As taxas acima incluem:

- Custos do processo de avaliação e reconhecimento;
- Custos relativos à inscrição no Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação de um representante da candidata reconhecida com Troféus Quíron ou SQFSA incluindo bilhete aéreo ou reembolso de passagem de ônibus se não houver voo (sem traslados), mais a hospedagem (sem extras). Uma vez indicado o nome, na inscrição da candidatura, as despesas com substituição do representante serão de responsabilidade da candidata; ou
- Custos relativos à inscrição de um representante da candidata reconhecida com Placa de Finalista AMEGSA ou Placa de Finalista SQFSA no Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação, não cobrindo despesas e administração de viagem e estadia.

<b>Preços por Candidatura IGS e PEOS (em R\$)</b>	
<b>IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental</b>	<b>6.670,00</b>
<b>PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental</b>	<b>7.070,00</b>

As taxas acima incluem:

- Custos relativos à inscrição no Seminário de Benchmarking do PNQS e Cerimônia de Premiação do apresentador de Case IGS ou PEOS selecionado para o Seminário, incluindo bilhete aéreo ou reembolso de passagem de ônibus se não houver voo (sem traslados), mais a hospedagem (sem extras) 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 dos treinamentos PNQS

Os cursos GCM Níveis B, I, II e III são exclusivos do Sistema PNQS e obrigatórios para organizações que desejam se candidatar ao PNQS na categoria AMEGSA ou SQFSA, no ciclo vigente, com um mínimo de participantes obrigatórios indicados, por porte de candidata.

Este ano o CNQA está lançando cursos EAD, disponibilizados pela Internet, visando facilitar a participação de todos os interessados nesse cenário da pandemia provocada pela Covid-19.

A Ficha de Inscrição nos cursos abertos está disponível no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) na opção “Cursos”.

Cursos EAD Treinamento AMEGSA e SQFSA Gestão Classe Mundial Níveis B, I, II ou III Treinamento IGS, PEOS, Indicadores de Desempenho			
Nome do Curso	Participantes	Duração Versão EAD (Horas) <sup>1</sup>	Investimento (R\$/pessoa)
	Mínimo por candidata		
Introdução ao PNQS		1	Gratuito
Introdução ao MEGSA (pré-requisito para os cursos GCM Níveis B e I)		1	100,00
GCM Nível B <sup>2</sup>	Ver quadro Treinamentos Mínimos Obrigatórios	8	300,00
GCM Nível I		25	400,00
GCM Nível II		40	550,00
GCM Nível III		40	700,00
GCM Nível III+ <sup>3</sup>		8	600,00
IGS	Obrigatório para o autor do case	4	500,00
PEOS		4	500,00
Indicadores de Desempenho		4	500,00

Treinamentos Mínimos Obrigatórios AMEGSA e SQFSA por Porte de candidata						
Porte - Quantidade de colaboradores	Até 50	51-500	501-2.500	2501-5000	5001-10000	Acima 10000
Quantidade mínima de participantes por candidata	3	10	20	30	40	50

<sup>1</sup> O número de horas aqui informado, refere-se ao que será registrado no certificado do curso.

<sup>2</sup> Os cursos GCM Nível B, serão realizados na forma de Webinar e incluem o preenchimento do Formulário Relatório de Gestão simplificado (FRG).

<sup>3</sup> O curso GCM Nível III+ abrange as mudanças e exigências para candidatas aos Troféus Rubi, Duplo Rubi e Turmalina Paraíba.

## 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 do CNQA, 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 candidata.

Para participação no PNQS não é 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 no Seminário de Benchmarking, em que as organizações vencedoras de troféus das categorias AMEGSA e SQFSA, bem como as organizações com Cases selecionados IGS e PEOS, apresentam um resumo de seu trabalho. Entre esses últimos serão escolhidos os finalistas e, entre esses, os vencedores da Medalha IGS ou PEOS.

A apresentação dos trabalhos nesse Seminário e a posterior publicação dos Relatórios de Gestão de candidatas vencedoras AMEGSA e SQFSA e dos Cases finalistas e medalhistas IGS e PEOS no site do PNQS, bem como os painéis de debate com organizações reconhecidas possibilitam que

outras empresas identifiquem práticas exemplares, busquem maiores detalhes e as apliquem em suas organizações.

### 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 SQFSA 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 publicado neste regulamento.

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

A candidata que desejar a supressão de alguma informação pontual deverá encaminhar e-mail para o CNQA (cnqa@abes-dn.org.br), no prazo de 10 dias úteis após o anúncio das reconhecidas no ciclo, informando qual a informação a ser suprimida e a justificativa. A coordenação terá 10 dias úteis para analisar a solicitação e encaminhar a resposta, visando a zelar pelo objetivo principal do PNQS que é fomentar o desenvolvimento da gestão no setor de saneamento.

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

Os RGs e Cases publicados devem ser utilizados como referência e não como gabaritos, uma vez que algumas informações são complementadas respectivamente, pela Banca Examinadora durante a visita ou pelos avaliadores em contatos com o autor, e 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 candidatas 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 da categoria **AMEGSA e SQFSA** 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, a organização reconhecida não será nominada durante a cerimônia e seu prêmio 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**

Nos dias que antecedem e no dia da Cerimônia de Premiação, o CNQA promove o Seminário de Benchmarking, oferecendo oportunidade para as organizações premiadas nas categorias AMEGSA e SQFSA, com troféu Quiron e Selo, apresentarem um resumo de principais práticas de gestão e resultados e, para os autores dos Cases selecionados das categorias IGS e PEOS, 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 ou de apoio, 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 2020, Nível II – Ouro;**

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

**Empresa Boas Águas (ou EMBOA) – Divisão de RH – PNQS 2020 – Medalha da Inovação da Gestão em Saneamento,**

**CEAE – PNQS 2020 – Finalista da Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental (PEOS).**

**AguaRec Engenharia – PNQS 2020 – 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 Estudos ao Exterior 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 a 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 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 Níveis III, II, I e B, da categoria SQFSA, nessa ordem, ou substituto indicado da mesma organização.

Se o orçamento for insuficiente, o CNQA poderá disponibilizar vagas pagas, respeitando a ordem de prioridade acima, se houver disponibilidade.

O CNQA poderá convidar outras organizações do setor além dessas, com inscrições pagas, para completar o número de vagas disponíveis.

Uma vez indicado 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 pelo CNQA, 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 sistema de liderança;
- 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 diversos Critérios de Avaliação, o Guia de Referência de Medição do Desempenho – GRMD, cuja revisão é responsabilidade do CTIDSA (ver contracapa), os cursos de desenvolvimento e os processos de avaliação, de seleção e capacitação de examinadores e juízes, de premiação e de benchmarking.

A atualização utiliza como referência outros modelos de premiação e informações das organizações candidatas de ciclos anteriores bem como sugestões dos participantes do CNQA.

### **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 um dos quatro Níveis dos Critérios de Avaliação MEGSA.

O Nível “B” – 125 pontos – 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, e é direcionado exclusivamente, a departamentos de prefeitura, serviços autônomos municipais ou empresas locais (não pertencentes a grupos empresariais do setor).

O Nível I – 250 pontos, 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 – 1000 pontos, denominado “Critérios de Excelência”, aplica-se a organizações que estão em fase avançada ou 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 e III 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 até cinco candidaturas nas categorias IGS e PEOS.

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 aos operadores do setor de saneamento ambiental, sediados em território nacional, que operam serviços nos municípios, por concessão externa ou delegação interna da prefeitura, realizando:

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

#### 2. Tipo de organização

2.1 Na categoria AMEGSA uma organização candidata pode ter uma das três características a seguir:

##### 2.1.1 Operador Completo

Uma pessoa jurídica que opera qualquer serviço de saneamento ambiental citado em 1.1 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.

As candidatas com essas características concorrem no grupo Operadores de Saneamento Ambiental.

##### 2.1.2 Unidade Autônoma

Parte de um Operador Completo, na forma de unidade de negócio, diretoria, superintendência, gerência ou afins, instituída para operar regional ou localmente qualquer serviço de saneamento ambiental citado em 1.1, acima, ou parte deles, utilizando serviços e infraestruturas corporativas.

As candidatas com essas características concorrem no grupo Operadores de Saneamento Ambiental.

### 2.1.3 Unidade de Apoio

Parte de um Operador Completo ou de Unidade Autônoma, de serviços de saneamento ambiental, na forma de unidade, diretoria ou gerência, de apoio ou suporte, ou afins, instituída para prestar serviços de suporte para si e para outras unidades do mesmo Operador Completo ou Unidade Autônoma, com Acordo de Nível de Serviço estabelecido com seus clientes internos.

As candidatas com essas características concorrem no grupo Serviços de Apoio.

2.2 A candidata deve ter algum grau de autonomia para fazer o próprio planejamento, a fim de executar sua missão. Quando for o caso, as estratégias corporativas são levadas em conta nesse planejamento.

2.3 O tipo de organização deve possibilitar a avaliação do seu sistema de gestão em todos os oito Critérios de Avaliação do MEGSA.

2.4 A candidata deve apresentar no Critério 8, os Indicadores obrigatórios do GRMD ou com propósitos equivalentes a eles, nos cinco tópicos ou Itens de resultados, incluindo os indicadores de nível de serviço prestado, no tópico ou Item pertinente. Quando aplicáveis ao Perfil de uma 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.

## 3. Escolha do Nível de candidatura no AMEGSA

3.1 Um Operador Completo, Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio pode escolher o Nível de candidatura que achar conveniente, respeitando as restrições abaixo:

3.1.1 O Nível B é restrito à participação de operador municipal local, como departamento de prefeitura, serviço autônomo municipal ou empresa local não pertencente a grupo empresarial do setor.

3.1.2 Uma Unidade Autônoma só pode escolher o Nível III se sua força de trabalho for superior a 50 colaboradores e se atender a uma população superior a 100 mil habitantes.

3.1.3 Uma Unidade de Apoio só pode escolher o Nível III se sua força de trabalho for superior a 50 colaboradores e se sua controladora imediata, a quem presta os serviços de suporte, atender a uma população superior a 100 mil habitantes.

3.1.4 Caso o Operador Completo, Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio tenha sido

reconhecido nos últimos três ciclos, o Nível escolhido deve permitir almejar, no mínimo, um reconhecimento superior ao reconhecimento (placa ou troféu) recebido.

3.1.5 Uma Unidade Autônoma não pode escolher mais de um Nível abaixo do Nível escolhido por qualquer uma de suas instâncias controladoras também candidata neste ciclo ou um Nível em que qualquer uma de suas instâncias controladoras foi reconhecida (troféu ou placa) nos últimos três ciclos.

Nota: para as organizações não elegíveis devido a essas restrições o CNQA recomenda a Metodologia “Jornada de Excelência ABES”, explicada mais adiante neste regulamento, para aperfeiçoar o sistema gerencial e obter Certificação.

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

5.2 O limite de candidaturas de unidades, de qualquer tipo, de uma mesma controladora ou de empresas de um mesmo grupo empresarial, no ciclo, é dez (10).

5.2.1 Será respeitada a ordem de inscrição para definir as que são elegíveis caso esses limites sejam ultrapassados.

## 6. Candidaturas concomitantes obrigatórias

6.1 Uma candidata AMEGSA Nível II deve inscrever 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 em Nível III deve inscrever 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



peça principal de candidatura, cujas informações são ratificadas ou retificadas, **por amostragem**, durante visita às instalações.

Ele é composto do **Formulário Perfil da Organização** e do próprio **Formulário Relatório de Gestão** preenchidos, ambos disponíveis no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

### Especificações de edição do FRG

O texto da parte FRG deve ser elaborado em fonte **Arial**, em página formato **A4** (ABNT) preenchendo quadros e tabelas pré-definidas em **tamanho mínimo de fonte 8**, sendo que cada quadro ou célula de tabela não pode ultrapassar 15 linhas. Podem ser adicionadas linhas e colunas nas tabelas pré-definidas. **As margens do FRG devem permanecer do mesmo tamanho.**

Nos quadros e tabelas pré-definidas do Formulário, podem ser utilizadas figuras e tabelas, assim como para a apresentação de Resultados no Critério 8

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

Se necessário, esse Formulário pode incluir um Glossário de termos, expressões especiais, siglas ou abreviações utilizadas no texto do FRG, sem contar no limite de páginas.

### LIMITE DE PÁGINAS DO FRG

A parte do Perfil deve ter no máximo 6 páginas numeradas. A parte FRG contendo questões, quadros e tabelas para os **Critérios 1 a 8, deve ter no máximo 45 páginas**, numeradas continuamente. Não é necessária cada questão iniciar em uma nova página.

As páginas com esses conteúdos, que ultrapassarem o limite definido acima, 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.

### Formato do Relatório de Gestão (RG)

O RG (Nível I, II ou III) em PDF, sem hiperlinks (se houver serão ignorados) é o documento base que contém as informações para a Banca Examinadora avaliar a gestão de uma candidata em relação aos Critérios de Avaliação MEGSA do Nível escolhido. É a peça principal de candidatura, cujas informações são ratificadas ou retificadas, por amostragem, durante visita às instalações.

### O RG deve conter, nesta ordem:

**1. Capa** de criação própria identificando a organização, o ciclo PNQS 2020, Categoria AMEGSA/SQFSA e o Nível de candidatura;

**2. Sumário** (índice), indicando em qual página se inicia as respostas do Perfil, de cada Critério de 1 a 8 e o Glossário.

**3. Perfil** da organização, preenchido no Formulário Perfil da Organização disponível no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br). O Formulário preenchido deve ter no máximo 6 páginas numeradas.

### 4. Respostas às questões do RG

O RG (Níveis I, II e III) deve conter 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.

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.

### LIMITE DE PÁGINAS DO RG

O relato das respostas das questões dos **Critérios de 1 a 8** deve utilizar, no máximo:

- **45 páginas** para **Nível I**,
- **65 páginas** para **Nível II**,
- **80 páginas** para **Nível III**.

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

### Notas sobre quantidade de páginas do RG (Níveis I, II e III)

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 (só AMEGSA), do Glossário e as folhas de separação opcionais **não estão incluídas** nos limites estabelecidos **acima**.

2) A soma das sobras de páginas com espaços em branco ao final de cada descrição de 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...”.

## 5. Glossário

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

## 6. 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 do Nível I, ou para cada um dos Itens de avaliação dos Critérios do Nível II ou III, 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.

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

Esta tabela não se aplica à 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 RG (Nível I, II ou III) deve ser elaborado para ser imprimível com as seguintes características:

### Texto principal

Tamanho página **A4**

Margens superior e inferior: mínimo 2,0 cm

Margens direita e esquerda: mínimo 2,0 cm

Texto em uma ou duas colunas

Fonte **Arial**

Tamanho mínimo da letra **10**

Espaçamento entre linhas simples (1,0) ou 11,5pt.

### Tabelas com texto

Número mínimo de colunas na tabela: 2

Número de linhas: livre

Fonte: **Arial**

Tamanho mínimo da letra **8**

Espaçamento entre linhas mínimo: simples (1,0) ou 11,5pt.

### Figuras com desenhos ou imagens

Fonte **Arial**

Tamanho mínimo da letra de dados na figura: **6**

Espaçamento entre linhas mínimo: simples (1,0) ou 11,5pt.

### 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 e I, é feita por até dois (2) examinadores treinados e designados pelo CNQA. Para os Níveis II e III, a Banca Examinadora é composta por no mínimo dois (2) examinadores treinados e designados pelo CNQA, respectivamente.

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, acompanhante 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 da equipe 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, 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:

A designação dos membros da Banca Examinadora ocorre de acordo com o cronograma estabelecido neste Regulamento. Ao receber o e-mail do CNQA com a carta de designação da Banca, a candidata deve responder ao e-mail com o “de acordo” e caso não o faça em 24h assim será considerado.

Caso não esteja de acordo com a designação de algum membro da Banca, a candidata tem o prazo de até 24h para justificar seu motivo, por meio de e-mail com carta ou ofício ao CNQA, assinado pelo dirigente da candidata. O CNQA avaliará a justificativa e poderá: 1) substituir o membro da Banca; 2) excluir o membro da Banca, caso esta seja composta por dois ou mais examinadores e isso não comprometa o processo de avaliação; ou 3) chegar a um consenso com a Candidata sobre a manutenção do membro da Banca.

### 1. Análise Individual

O FRG ou RG de uma candidata é analisado separadamente pelos examinadores da equipe, os quais elaboram comentários e obtêm 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 para o Nível, 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). Nesse mesmo período, o Examinador Sênior entra em contato com a candidata para definição do período de visita, virtual e/ou presencial, e assim que for confirmada a data, comunica o CNQA para que tome as providências de logística.

### 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.

A quantidade de amostras de pontos fortes e de oportunidades para melhoria é padronizada entre as candidatas de um mesmo Nível. Portanto, é possível que nem todas as lacunas encontradas pelos examinadores no FRG ou RG ou nem todas as práticas encontradas por eles no FRG ou RG estejam na amostra a ser verificada na visita.

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 visita (virtual e/ou presencial) 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 critério do CNQA, a visita de avaliação poderá ocorrer de forma virtual e/ou presencial às instalações físicas da candidata, dependendo do cenário da pandemia provocada pela Covid-19, independente de porte e localização das candidatas. Essa pode incluir entrevistas com líderes, apresentação de sistemas informatizados e evidências comprobatórias das práticas apresentadas no RG. A apresentação das práticas corporativas (entrevistas, sistemas ou evidências) de uma Unidade Autônoma ou Área de Apoio, também poderá ser realizada num único encontro virtual/presencial, quando a Empresa Controladora tiver mais de uma candidata a PNQS/2020.

A visita (virtual e/ou presencial) poderá ter 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 na carta de designação da Banca. O Gerente de Processos executará o protocolo de ocorrências em visita assim que for acionado.

Nos casos em que um processo seja gerenciado, parcial ou totalmente, por uma organização controladora (holding ou instância superior), a Banca pode solicitar esclarecimentos aos envolvidos durante a visita, de preferência por conferência. Exemplos: financeiro, marketing, planejamento estratégico, RH, TIC e outros.

#### Notas:

- O CNQA informa à candidata sobre os examinadores designados para sua avaliação, em até cinco após a designação da Banca de Examinadores.
- Se a organização identificar algum conflito de interesse em relação aos examinadores designados, esta deve manifestar-se, por escrito ao CNQA, em até 24 horas após o recebimento da informação.

### 7. Encerramento da Visita

O Examinador Sênior, no encerramento da visita, apresenta 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 pode interpelar 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 máximo 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:



### 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 contendo o RA, enviado pelo Examinador Sênior, sem digitação ou transcrição de dados para assegurar a sua integridade.
- A definição das linhas de corte para o reconhecimento de vencedoras e finalistas é baseada no desempenho das candidatas **do ciclo em cada Nível**. É determinada no momento da análise das pontuações obtidas, com base na curva de pontuação total e na comparação de desempenho por Critério ou Item (conforme o Nível). 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 **Sêniores** 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 Quíron ou Selo ou com **placa** 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.

**No dia subsequente à reunião**, o CNQA anuncia os reconhecimentos por Nível, nas **respectivas** categorias, 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 e III). 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 **FRG** ou RG ou em informações obtidas por amostragem na visita às instalações.

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

O processo de avaliação da gestão, com base nos critérios MEGSA 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 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 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 ou III 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 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.

As informações sobre os cursos disponibilizados estão no início deste Regulamento.

A relação do material necessário para a realização dos cursos é informada pela Secretaria do CNQA ao responsável pela contratação do curso. É de responsabilidade da organização contratante, independentemente do nível de candidatura, a disponibilização desse material aos participantes, seja entregando o material já impresso ou solicitando aos participantes, antecipadamente, que baixem do site do PNQS.

A Secretaria do CNQA não envia o material e 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 realizada 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 **que descrevem** práticas de gestão exemplares, originais ou inusitadas, no seu enfoque ou na sua aplicação e os resultados **obtidos por elas** em organizações de saneamento ambiental, **implementadas nos últimos três anos**. O processo do IGS **seleciona as melhores práticas e as** dissemina no setor, no Seminário de Benchmarking do PNQS e via **publicação** no 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 pela **Prática de Gestão**, 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 **dois Temas** de gestão para candidatura:

### • Transformação Digital

Prática gerencial apoiada por **tecnologia digital**<sup>4</sup> emergente que tenha transformado o modelo de negócio ou a gestão da organização de saneamento ambiental e que já tenha demonstrado resultado relevante nos últimos três anos. A transformação digital muda para melhor e agiliza substancialmente as interações digitais clássicas com usuários dos processos e entre eles, criando valor para as partes interessadas.

ou

<sup>4</sup> A tecnologia digital é composta por tecnologia de informação e comunicação **móvel** e suas potencialidades, computação em nuvem, internet das coisas, análise de grandes volumes de dados (big data), inteligência artificial e outras, bem como a integração entre elas, proporcionando construção de redes, reconhecimento de padrões, tomada de decisão automática, robotização, automatização de tarefas, georreferenciamento, sensoriamento e outras vantagens

### • Gestão Avançada

Outras práticas **gerenciais exemplares** que incorporam **uma ou mais novidades** ou **que sejam inéditas, no seu enfoque ou forma de aplicar e que tenham demonstrado resultados relevantes nos últimos três anos**.

Em cada um dos Temas poderão ser **selecionados**, 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 estar associada** 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 produtos, processos ou práticas operacionais **em si** – por exemplo, softwares, aplicativos, equipamentos, instrumentos, ferramentas e outras soluções técnicas – **sem a devida contextualização de apoio e uso para gestão, principalmente no caso da tecnologia digital aplicada na transformação digital da gestão**.

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 Eficiência Energética.

### 3. Quantidade de Casos IGS

3.1 O limite máximo de número de Casos IGS candidatos de um mesmo operador completo, unidade de negócio ou unidade de apoio, é cinco (5).

3.2 Há limites mínimos de Casos IGS para as organizações que estão se candidatando ao AMEGSA, Níveis II e III, conforme tópico Regras de Elegibilidade AMEGSA, item “6. Candidaturas concomitantes obrigatórias” 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 do Case 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 de a 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 para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br), feita por responsável 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, sem uso de hiperlinks (se houver serão ignorados), com o nome de “**IGS 2020 ID-do-Case Nome-da-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 antes do Glossário, 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. **As margens do Formulário IGS devem permanecer do mesmo tamanho.**

Não serão aceitos áudios ou vídeos, catálogos ou folhetos, ou ainda links para essas informações,

ou ainda quaisquer outras informações que não as especificadas neste Regulamento.

As candidatas que não seguirem as diretrizes para a elaboração do Case poderão ter sua inscrição recusada ou ser declaradas inelegíveis durante o processo e, nesse caso, o valor da inscrição não será devolvido.

Os Cases que apresentarem, no recebimento pela ABES ou durante a análise do mesmo pelo Avaliador, preenchimento em desacordo com as Especificações de Edição do Formulário, serão devolvidos ao responsável para adequação, no prazo solicitado, para não ser declarado inelegível durante o processo.

### Processo de avaliação do IGS

O processo de avaliação dos Cases da 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 serem apresentados à plateia no Seminário de Benchmarking do PNQS. Nesse Seminário, os juízes, presentes na plateia, avaliam a apresentação.

Os Cases com nota preliminar menor que “6,5” (exclusive) podem ser selecionados para apresentação na forma de Banner, no Seminário de Benchmarking do PNQS, de acordo com suas características inovadoras relevantes. Nesse caso, as informações para o Banner serão solicitadas pelo CNQA ao autor, com prazo definido, e a confecção dos mesmos encomendadas e pagas pelo CNQA.

Os autores de Cases que obtiveram nota preliminar menor que “6,5” (exclusive) não terão as despesas cobertas pelo CNQA para participação do Seminário de Benchmarking do PNQS.

Os finalistas, e entre eles os vencedores da Medalha IGS, são selecionados pelos juízes em reunião específica, 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 do mesmo Tema inscritos da categoria para realizar avaliação e atribuir 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 seus autores convidados para apresentá-los no Seminário de Benchmarking do PNQS, conforme as datas estipuladas para esses eventos no “Calendário do Ciclo” para essa Categoria no início deste regulamento. Nessa fase, os autores dos Cases com pontuação abaixo de “6,5” mas com características inovadoras suficientes, são selecionados para poder apresentar Banners de seus Cases no mesmo Seminário.

4. As apresentações dos Cases 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 os Cases finalistas no encerramento do Seminário de Benchmarking do PNQS e os Cases reconhecidos com a Medalha de vencedor, na Cerimônia de Premiação do PNQS.

## REGULAMENTO CATEGORIA PEOS

A categoria PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento **Ambiental** – tem por objetivo captar e reconhecer Cases descrevendo Programas exitosos de aumento da eficiência operacional com resultados comprovados. [O processo do PEOS seleciona os melhores Programas e os dissemina no setor, no Seminário de Benchmarking do PNQS e via publicação no site.](#)

Os Temas para este ciclo devem estar relacionados à:

- [Gestão de Perdas](#)  
Implementação de métodos de gerenciamento que propiciaram, direta ou indiretamente, a redução de perdas de água reais ou aparentes nos últimos três exercícios.

ou

- [Gestão de Eficiência Energética](#)  
Implementação de métodos de gerenciamento que proporcionaram, direta ou indiretamente, ganhos relacionados ao consumo de energia nos últimos três exercícios.

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 [Programa](#), 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 [selecionados](#), 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 O limite [máximo](#) de número de Cases PEOS candidatos de uma mesma [operador completo, unidade de negócio ou unidade de apoio](#), é cinco (5).

3.2 Há [limites](#) mínimos de Cases PEOS para as organizações que estão se candidatando ao AMEGSA, Níveis II e III, [conforme tópico Regras de Elegibilidade AMEGSA, item “6. Candidaturas concomitantes obrigatórias” neste Regulamento.](#)

#### 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 [do Case 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.



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 **seus autores** convidados para **apresentá-los** 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 **dos Cases** 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, **em reunião específica**, selecionam os **Programas** finalistas e entre eles os vencedores, sem conhecimento do nome das candidatas.

6. O CNQA anuncia **os Cases** finalistas no encerramento do Seminário de Benchmarking do PNQS e **os Cases reconhecidos com a Medalha de vencedor, 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 a 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 **Troféu Selo**, os **Critérios de Avaliação MEGSA** da categoria AMEGSA:

- Níveis B - 125 pontos - “Primeiros Passos para a Excelência”,
- Nível I - 250 pontos - “Compromisso com a Excelência”,
- Nível II – 500 pontos – “Rumo à Excelência” e
- **Nível III – 1000 pontos – “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 **Troféu 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, **melhorando a cadeia de suprimentos do setor**.
- 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 **categoria** 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 (**com CNPJ próprio**) 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 Águas Pluviais

Drenagem, detenção 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. Tipo de organização

2.1 A candidata deve ter algum grau de autonomia para fazer o próprio planejamento, a fim de executar sua missão. Quando for o caso, as estratégias corporativas ou do grupo empresarial são levadas em conta nesse planejamento.

2.2 O tipo de organização deve possibilitar a avaliação do seu sistema de gestão em todos os oito Critérios de Avaliação do MEGSA.

## 3. Escolha do Nível de candidatura no SQFSA

3.1 Uma candidata pode escolher o Nível de candidatura que achar conveniente, respeitando a restrição abaixo:

3.1.1 Caso a candidata tenha sido reconhecida anteriormente no SQFSA, o Nível escolhido deve permitir almejar, no mínimo, um reconhecimento superior ao reconhecimento (placa ou troféu) recebido.

## 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 segundo o mesmo procedimento

Consulta sobre elegibilidade AMEGSA, neste Regulamento.

## 4. Inelegibilidades determinadas durante o processo

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

4.1 No entanto, se até a visita dos examinadores, a realidade se revelar sistematicamente diferente das informações prestadas na candidatura ou evidenciar fatos que possam colocar em risco a credibilidade do PNQS, a coordenação do CNQA pode declarar a organização inelegível durante o processo.

### Inscrição na categoria SQFSA

As inscrições das candidatas da categoria SQFSA seguem a mesma sistemática de Inscrição na categoria AMEGSA, neste Regulamento.

A candidata ao SQFSA não necessita utilizar o GRMD para apresentar indicadores nos cinco tópicos ou Itens de resultados.

### Processo de avaliação do SQFSA

O processo de avaliação e reconhecimento das candidatas do SQFSA é equivalente ao da categoria AMEGSA, descrito neste Regulamento.

# ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS NO PNQS

## Reconhecimentos 2019

### Categoria AMEGSA

#### Nível B – Troféu Quíron Cobre

SANEAGO – Distrito Goiás  
Águas do Brasil – Águas de Araçoiaba

#### Nível B – Placa de Finalista

SANEAGO – Distrito de Itaberá

#### Nível I – Troféu Quíron Bronze

EMBASA – Unidade do Cabula  
SABESP – URG Extremo Norte  
EMBASA - Unidade Regional de Itabuna  
EMBASA - Unidade Regional de Feira de Santana  
Iguá MT Participações LTDA – Iguá Mato Grosso  
EMBASA – Unidade Regional de Irecê  
EMBASA – Unidade Regional de Santo Antonio de Jesus  
SABESP – UGR Bragantina  
EMBASA – Unidade Regional de Candeias

#### Nível I – Placa de Finalista

SPAT SANEAMENTO S.A. - Grupo Iguá  
SABESP – Superintendência de Assuntos Regulatórios  
Águas de Pará de Minas S/A - Grupo Águas do Brasil  
EMBASA – Unidade Regional da Bolandeira

#### Nível II – Troféu Quíron Ouro

SABESP – UGR de São Miguel Paulista

#### Nível II – Troféu Quíron Prata

DESO - Gerência de Receita  
EMBASA - Unidade Regional de Jequié  
SABESP – Departamento de Engenharia Oeste  
EMBASA - Unidade Regional de Itaberá  
CORSAN – Superintendência da Região Metropolitana

#### Nível II – Placa de Finalista

CORSAN - Superintendência da Região Litoral

#### Nível III – Troféu Quíron Platina

SABESP MS - UGR Billings  
SABESP ML - UGR Itaquera

#### Nível IV – Troféu Quíron Diamante

SABESP MN – Unidade de Negócio Norte

### Categoria SQFSA

#### Nível I – Selo Iniciação para Excelência

Ph Ambiental Comércio e Serviços de Saneamento Troféu Selo Autoavaliação  
Enorsul - Divisão de Projetos e Obras de Saneamento Troféu Selo Autoavaliação  
Vocalcom Consultoria e Soluções de Call Center Ltda Troféu Selo Autoavaliação  
Tecbridge Serviços de Infraestrutura Ltda. Troféu Selo Autoavaliação  
Fieng Construtora de Obras Ltda. Troféu Selo Autoavaliação

#### Nível B – Troféu Selo Cobre

CTL Engenharia Ltda – Global Alto Tietê

#### Nível B – Placa de Finalista

GMF – Gestão de Medição e Faturamento Ltda.

#### Nível I – Troféu Selo Bronze

Alves da Cunha Engenharia  
Loksan Comércio, Válvulas e Equipamentos Ltda. Construtora Rezende Ltda.  
Juliana Almeida Dutra Eireli - DEEP

#### Nível II – Troféu Selo Ouro

Fundação SANEPAR de Previdência Social

#### Nível II – Troféu Selo Prata

Globalsan Saneamento e Construções Ltda.

### Categoria IGS

CORSAN SURPLA - Superintendência Regional Planalto - Controle de Recebimento e Pagamento de Documentos Financeiros

Sabesp - Unidade de Negócio Oeste - MO - Gestão continuada das estratégias - Live Streaming

Sabesp - UGR Pirituba - Gestão de Empreendimentos Imobiliários

DESO - Gerência de Receita - GREC - Gestão do Processo de Leitura Integrado às Práticas de Cobrança e Fiscalização de Imóveis na Regional Metropolitana  
(\*\* Vencedor \*\*) Sabesp Unidade de Tratamento de Esgoto - MT Gestão do recebimento de obras com a utilização de equipamento de inspeção interna de tubulações (robô)  
Sabesp - Unidade de Negócio Norte - MN - O uso da Inteligência Artificial como inovação na gestão do processo de cobrança de débitos tarifários e operação dos contratos de risco de cobrança administrativa.  
Sabesp Unidade de Tratamento de Esgoto - MT - Programa de gestão do processo de calibração de instrumentos de processo.  
Sabesp - UGR Itaquera - Raio X das Manifestações

### Categoria PEOS

#### Tema – Gestão de Perdas de Água

Sabesp UGR - Ipiranga - Gestão de perdas em 360°  
Corsan SURCEN - Melhoria da eficiência operacional do sistema de abastecimento de água Júlio de Castilhos  
(\*\* Vencedor \*\*) Corsan SURLIT - Projeto de regularização de ligações clandestinas - Bairro Agual  
Sabesp UGR - Osasco - Programa de Perdas no Setor Mutinga em Osasco

#### Tema – Gestão de Esgotamento Sanitário

Sabesp Unidade de Tratamento de Esgoto - MT - Aplicação da Metodologia de Gestão de Ativos na definição da reabilitação de coletor tronco (CT) de esgoto  
(\*\* Vencedor \*\*) Sabesp Unidade de Tratamento de Esgoto - MT - Avaliação da Performance das Estações de Tratamento de Esgoto  
Sabesp UGR Santana - Desafios para implantação de padrão operacional na execução de rede de esgoto em áreas de alta vulnerabilidade - Case Baracela  
Sabesp UGR Mooca - Gestão de esgoto para excelência  
Sabesp UGR Mooca - Implantação de metodologia acústica de diagnóstico para otimizar lavagens preventivas em redes coletoras de esgoto  
Sabesp Unidade de Tratamento de Esgoto - MT - Otimização do controle de bombeamento da elevatória de esgoto bruto da ETE ABC

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 2019

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 Procopio

#### 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

##### 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 próprio 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

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  
SANEQUA 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 Banabuiu  
 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 Parnaíba  
 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 Penitenciários  
 CAGECE - Gestão Estratégica de TIC  
 CAGECE - Gestão Pública Integrada: Conservação e Preservação de Nascentes  
 COMPESA - 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 eficiênciação 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 Navirai 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 Procopio

**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 Parnaíba

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  
 COMPESA – 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 PARAIÁ  
 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 SITEL – 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 Seca – 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 Andradadas – 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 – Metropolitano – SABESP

Sistema de São Gonçalo do Abaeté – COPASA

Unidade de Negócio Norte – Metropolitano – SABESP

Sistema de Mantênópolis – CESAN

Sistema de Pinheiros – CESAN

Sistema de Cruz das Almas – EMBASA

Sistema de Dores 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.

2019 – Roberval Tavares de Souza – Presidente da ABES Nacional de 2018 a 2021

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 2019

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 – Oswaldo Serrano – Juiz Presidente

IPEG – Rita Soliguetti

Ad Hoc – Rafael Kobren

### Examinadores Sêniores AMEGSA

Adriana Aparecida Scalfó  
 Aldo Jose Tofanini  
 Aline Moraes  
 Alisson Frós  
 Ana Maria de Campos Rocha  
 Angela Cristina B. Gelinski  
 Antonio João Correia Barata  
 Artur Emilio Savioli  
 Caio Celso Machado Vidor  
 Edilson Continho Pinto  
 Eduardo Bockel  
 Eizo Edson Kato  
 Fabiula Cristina Moroz  
 Fátima Ferraza Bragante  
 Frank Itinoce  
 Gelson Renan Tavares Pinto  
 Gilvania Fernandes Quintino Torres  
 Jaderson Ribeiro Baratto  
 Joao Eduardo A. Arenstein  
 Leo Eraldo Paludo  
 Liliane Pedroso Marchisio  
 Luana Pavi dos Santos Bockel  
 Luciana Nunes Soares  
 Luciano Ferreira Silva  
 Luis Carlos da Rosa  
 Manoel Ferreira Costa  
 Marcos Cesar Todeschi  
 Mauricio Cassar  
 Patrícia de Fátima Goularth  
 Paulo Meurer  
 Roberta Flores de Oliveira  
 Robson Paz Vieira  
 Rogger André Paulino  
 Rosana Shinzato Sakimoto  
 Sandro Camargo  
 Sergio Schardong  
 Sergio Schaumloeffel  
 Sergio Zeppelin Filho  
 Tarcisio Luis Nagatani  
 Valdinei Chimborski Lopes  
 Vinícius Alberto Adorno Vasilio

### Examinadores AMEGSA

Alex Pedro Oliveira  
 Alisson Almeida Ferreira  
 Amauri Américo de Godoy Filho  
 Ary Sá de Figueiredo  
 Benedito Aparecido de Camargo  
 Cassiano Leonel Drum  
 Celia Cristina Moretti Decarli  
 Claudia Trindade  
 Daniela Dejanira Coimbra Castanheira  
 Daniela Marques Nascimento Sales  
 Delci Clades Bottcher (Sr<sup>a</sup>)  
 Diana De Souza Machado  
 Diego Santana Marinho  
 Emeline Melchior  
 Emmanoel José Lourenço  
 Érica Andrade Rebouças  
 Fabiano Prates Behlke  
 Fábio Divino dos Santos  
 Francieli Sottili  
 Gilson de Oliveira Silva Calais  
 Iranete Gueeler Machado  
 João Alberto Gonçalves Junior  
 Joao Carlos Borba Medeiros  
 Josiane de Souza Vasconcelos  
 Juliana Fenandes Eichstadt  
 Katia Godoi Oliveira  
 Katia Regina Hasmann Oliveira  
 Lenir Peres Pavan  
 Letícia de Freitas Veloso  
 Luan Gaspar Santos  
 Lucia Iara Sacol  
 Luciano Hoffling Dutra  
 Luis Antonio Brum Silveira  
 Luiz Claudio Pimenta  
 Luiza Pinho Barcellos  
 Malta Maria Fluck  
 Manoel Humberto Carneiro Ferreira  
 Marcela Felix de Paula  
 Marcelo Nunes da Silva  
 Maria Laura de Souza Gomes  
 Mariana Negrão Burin  
 Mariane Picinatto Soligo  
 Mercia Cristina Nascimento Silva  
 Monica Martha Mallmann Junges  
 Paulo César Peres Pontara  
 Regina Helena Scanferla  
 Roseli Alves Cavalcante  
 Rosimére de Castro  
 Sandra de Souza  
 Sandro Reolon Zanella  
 Silvia Rita Gliński Sefrin  
 Suliany Marcelino Ordakowski  
 Thais Pereira Teixeira  
 Thais Pontelli Correa Vazquez  
 Valdecir Moura  
 Valéria Mariano Batista Albuquerque  
 Virgílio Antonio de Almeida Tosta  
 Wellington Rogério de Lima Silva  
 Wilson Leonardo Doris

**Examinadores Sêniores SQFSA**

Ana Lucia O. Sacavassini  
Cleonice De Fátima Milani  
Félix Ricard  
Fernando Flores Catta Preta  
Jairson da Silva Campos  
Luis Amato Neto  
Marcia Correia Antônio

**Examinadores SQFSA**

Anilsa Assis Campos Lima  
Cleber Rodrigo de Oliveira  
Luciana Lunardi Bustos Catanoe  
Regina Helena Scanferla

# 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)

Apoio

