



# PNQS 2018

*Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento*

## Guia Regulamento

**Categorias:**

*As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental Inovação da Gestão em Saneamento (IGS)*

*Eficiência Operacional no Saneamento (PEOS)*

*Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços de Saneamento Ambiental (SQFSA)*

V 1.2



### Apoio Institucional



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



### O Troféu do PNQS

Quíron – Figura da mitologia grega. Quíron era um centauro, filho de Crono (Saturno) e da ninfa Filira, que foi adotado pelo deus Apolo. Quíron representa a união do instinto animal e da razão Apolínea. Configura, principalmente, a natureza da cura que a pessoa pode oferecer aos outros. Segundo a mitologia grega, Quíron é considerado o primeiro cientista, médico e professor a ocupar o mundo dos mortais, simbolizando a expansão da consciência. Como professor, médico e sanitarista dos deuses e dos mortais, procura estabelecer a importância de uma consciência ecológica, a preocupação com a saúde pública, com a identificação dos fatores que poderiam causar doenças e como curá-las.

A partir de 2017 Quíron volta-se para a direita, direção de avanço, em frente.

Membros da CTIDSA*	
Samuel Camargo Neto	Sabesp
Carlos Schauff	Compumax
Eduardo Barbosa Carvalho	Corsan
Virgílio A. A. Tosta	Sabesp
Sandro Adriani Camargo	Corsan
Anderson Aparecido Barbosa	Sabesp
Bianca Lemos de Sousa	Cesan
Rodolfo Candeia	Rocagestão
Isabel Cristina Pereira Alves	Deso
Januário dos S. Costa	Deso
Liliane do Rocio Rigoni	Sanepar
Tadeu F. Malheiros	Usp-sc
Sergio L. Caveagna	Sabesp
Aparecida de Oliveira	Abes-s
Maria Angela Dumont Sargaço	Cnqa
Luiz Gustavo da Silva	Semae S.Leopoldo
Carlos Renan Mendes	Corsan
Maria da Penha Cipriano	Cesan
Mário José Zigorvski	Sanepar
Silvia M. Shinkai de Oliveira	Daep Penápolis

\*Câmara Técnica de Indicadores do Saneamento Ambiental da ABES

Membros da CTPSRC**	
Agostinho Gerales de Jesus	Sabesp
Alexandre Alves de Oliveira	Tecbridge
André Luís Ayres Dias	Sabesp
Aparecida de Oliveira	Consultora
Benemar Tarifa	Sabesp
Bruno Henrique Alves da Cunha	Alves da Cunha Eng.
César Henrique da Silva	Trail
Dante Ragazzi Pauli	Sabesp
Fábio dos Santos Ambrósio	Auton
Hélio Padulla	Sabesp
Irineu Soares	Vocalcom
Josiel Ricardo Lourenço da Cunha	Lokcsan
Juliana Almeida Dutra	Deep
Otaviano Viana Maluf	Globalsan
Paulo Afonso Belarmino	Globalsan
Samanta Ivonete S. T. de Souza	Sabesp
Membros da CTGP***	
Ricardo Röver Machado	Corsan
César Rehnolt Meyer	Águas de Joinville
Jairo Tardelli Filho	Consultor
Giulio de Manincor Capestrani	Águas Guariroba

\*\* Câmara Temática Prestação de Serviços e Relac. com Clientes

\*\*\* Câmara Técnica de Gestão de Perdas da ABES

Coordenação Geral do CNQA – Rosana Dias SABESP	Consultoria Técnica PNQS – Carlos Amadeu Schauff COMPUMAX
Coordenação CNQA – Maria Angela Dumont Sargaço SANEPAR	Gerente de Processos PNQS – Rodolfo Candeia ROCA GESTAO
Secretário Geral do CNQA – Márcio Romero ENGDB	Coordenação Geral CTIDSA – Sandro Adriani Camargo CORSAN
Secretaria Operacional do CNQA – Katia Bella ABES-DN	Coordenação Geral CTGP – Ricardo Rover Machado
	Coordenação Geral CTPSRC – Samanta Ivonete S. T. de Souza

O CNQA agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento deste Regulamento e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

### Controle de versão

20/02/2018 – 0.0 1ª Versão Guia 2018 para Reunião CNQA

12/03/2018 – 0.1 Ajustes pós Reunião CNQA

16/03/2018 – 1.0 Versão lançamento

22/03/2018 – 1.1 Preços dos cursos com explicativo, nome do SQFSA 250 pts, Atualização membros CTIDSA.

# Sumário

Estrutura deste documento .....	4
Calendário do Ciclo PNQS .....	5
Lançamento do ciclo e Treinamento .....	5
Categoria AMEGSA “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental” .....	5
Categorias IGS “Inovação em Gestão no Saneamento” e.....	5
Categoria PEOS “Eficiência Operacional no Saneamento” .....	5
Categoria SQFSA “Selo da Qualidade do Fornecedor de Serviços de Saneamento Ambiental” .....	6
Introdução ao PNQS .....	7
Principais novidades para o ciclo.....	7
Quadro de Categorias, Critérios e Reconhecimentos .....	8
Taxas de Inscrição no PNQS .....	10
O Sistema PNQS .....	12
Preservação de sigilo.....	12
Formas de reconhecimento .....	12
Seminário de Benchmark PNQS e Cerimônia de Premiação .....	12
Divulgação do status de reconhecimento.....	13
Missão de estudos ao exterior .....	13
Benefícios em participar do PNQS .....	13
Patrocínios .....	13
Gestão do PNQS .....	14
Código de Ética do PNQS .....	15
Regulamento Categoria AMEGSA .....	16
Regras de Elegibilidade AMEGSA .....	16
Consulta sobre a elegibilidade AMEGSA .....	17
<i>Inelegibilidades determinadas durante o processo .....</i>	<i>17</i>
Inscrição na categoria AMEGSA .....	18
Relatório da Gestão AMEGSA .....	18
LIMITES DE PÁGINA DE RGs.....	19
Especificações de edição do RG .....	19
Processo de avaliação do AMEGSA .....	19
Seleção de candidatas a serem reconhecidas .....	21
O Relatório de Avaliação .....	22
Roteiro para aperfeiçoar o sistema gerencial por meio do AMEGSA.....	22
<i>Método do Treinamento &amp; Desenvolvimento .....</i>	<i>22</i>
<i>Metodologia “Jornada de Excelência ABES” .....</i>	<i>23</i>
Regulamento Categoria IGS .....	24
Regras de Elegibilidade IGS .....	24
Consulta sobre a elegibilidade IGS .....	25
Inscrição na categoria IGS .....	25
<i>Especificações de edição do Formulário IGS e limite de páginas.....</i>	<i>25</i>
Processo de avaliação do IGS .....	25
Regulamento Categoria PEOS.....	27
Regras de Elegibilidade PEOS .....	27
Consulta sobre a elegibilidade PEOS.....	27
Processo de avaliação do PEOS .....	27
Inscrição na categoria PEOS .....	27
<i>Especificações de edição do Formulário PEOS e limite de páginas .....</i>	<i>28</i>
Processo de avaliação do PEOS .....	28
Regulamento Categoria SQFSA .....	29
Regras de Elegibilidade SQFSA .....	29
Consulta sobre a elegibilidade SQFSA .....	31
<i>Inelegibilidades determinadas durante o processo .....</i>	<i>31</i>
Inscrição na categoria SQFSA .....	31
<b>ORGANIZAÇÕES RECONHECIDAS NO PNQS .....</b>	<b>33</b>
Reconhecimentos 2017.....	33
Reconhecimentos anteriores a 2017 .....	34
<b>AGRACIADOS COM A MEDALHA QUÍRON.....</b>	<b>39</b>
<b>BANCA EXAMINADORA DO PNQS 2017 .....</b>	<b>40</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 2017**  
Destaca os voluntários da Banca Examinadora da categoria AMEGSA

## **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

### Lançamento do ciclo e Treinamento

Etapa	Datas
1. Reunião do CNQA para apresentação principais Mudanças para 2018	07/03/2018
2. Consolidação do Regulamento e Critérios PNQS pela Coordenação	12/03/2018
3. Lançamento do Ciclo de Premiação 2018	16/03/2018

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

Etapa	Datas
4. Cursos de Gestão Classe Mundial Níveis “B”, I, II, III e IV (obrigatório para toda candidata categoria AMEGSA)	Março a Julho
5. Consulta de elegibilidade (obrigatória, pode ser enviada após o lançamento do ciclo) <b>Prorrogado</b> .....	<del>Até 29/06/18</del> Até 06/07/18
6. Preparo do Caderno de Candidatura, com Relatório da Gestão e remessa para Inscrição <b>Prorrogado</b> ..... <b>6.1 Pagamento da taxa de inscrição da candidatura mantida</b> .....	<del>Até 31/07/18</del> Até 06/08/18 Até 31/07/18
7. Cursos de formação da Banca Examinadora (dois dias)	Maio a julho
8. Designação de examinadores e remessa de Caderno de Candidatura, para avaliação	01/08 a 07/08
9. Avaliação individual dos Cadernos de Candidatura pelos examinadores	13/08 a 10/09
10. Validação das avaliações dos examinadores pelo especialista	28/08 a 29/09
11. Preparação da visita às instalações de candidatas pelos examinadores	12/09 a 28/09
12. Visita às instalações de candidatas pelos examinadores	19/09 a 13/10
13. Preparação do Relatório de Avaliação Final pelos examinadores	28/09 a 19/10
14. Curso de formação da Banca de Juízes do PNQS	25/10
15. Reunião de juízes e anúncio das vencedoras Níveis “B”, I, II, III e IV	25/10
16. Preparo da apresentação das vencedoras no <i>Seminário de Benchmark</i> e envio ao CNQA	26/10 a 16/11
17. <i>Seminário de Benchmark</i> – Apresentação de vencedores Níveis “B”, I, II, III e IV	27/11
18. Cerimônia de Premiação do PNQS	28/11
19. Formatação do Relatório de Avaliação Final	19/10 a 30/11
20. Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	03/12
21. Recebimento de dúvidas sobre comentários do RA.	Até 17/12
22. Missão de Estudos ao Exterior conforme inscrições	2019

### Categorias IGS “Inovação em Gestão no Saneamento” e Categoria PEOS “Eficiência Operacional no Saneamento”

Etapa	Datas
23. Consulta de elegibilidade para categoria IGS ou PEOS (obrigatória)	Até 31/08/18
24. Preparo do Case IGS ou PEOS e remessa eletrônica para Inscrição	Até 28/09/18
25. Avaliação de Cases pelo especialista	01/10 a 31/10
26. Classificação de Cases para apresentação no Seminário de Benchmark	5/11
27. Envio da Apresentação ao CNQA	Até 16/11
28. Seminário de Benchmark – Apresentação de Cases IGS e PEOS	26-27/11
29. Reunião de juízes IGS e seleção e anúncio de Cases finalistas IGS e PEOS	28/11
30. Anúncio das vencedoras, categorias IGS e PEOS, na Cerimônia de Premiação PNQS	28/11
31. Missão de Estudos ao Exterior conforme inscrições	2019

## Categoria SQFSA “Selo da Qualidade do Fornecedor de Serviços de Saneamento Ambiental”

### Nível B - 125 pontos - Critérios “Iniciação para a Excelência” AUTOAVALIAÇÃO

Etapa	Datas
32. Consulta de elegibilidade (obrigatória, pode ser enviada após o lançamento do ciclo)	15/04 a 30/07/18
33. Autoavaliação eletrônica pela organização candidata	
34. Validação da autoavaliação pelo especialista	
35. Análise da autoavaliação pelo especialista por categoria	
36. Informação dos resultados às empresas e agendamento das visitas	15/04 a 30/07
37. Preparação da visita às instalações de candidatas pelo especialista	
38. Visita às instalações e treinamento presencial na empresa candidata pelo especialista	01/05 a 14/09
39. Adequação do sistema de gestão pela organização	
40. Visita às instalações de candidatas pelo especialista para acompanhamento da implementação das melhorias no sistema de gestão	30/7 a 12/10
41. Preparação do Relatório de Avaliação pelo especialista para a reunião de juízes	15/10 a 23/10
42. Reunião de juízes e anúncio das vencedoras - por categoria - Níveis “B” autoavaliação	25/10
43. Preparo da apresentação das vencedoras no Seminário de Benchmark e envio ao CNQA	26/10 a 16/11
44. Seminário de Benchmark – Apresentação das vencedoras	27/11
45. Cerimônia de Premiação do PNQS	28/11
46. Formatação de Relatórios de Avaliação Final	23/10 a 30/11
47. Remessa de Relatórios de Avaliação Final para as candidatas	03/12
48. Recebimento de dúvidas sobre comentários do RA	Até 14/12
49. Missão de Estudos ao Exterior conforme inscrições (custos por conta da candidata)	2019

**Nível B – 125 pontos - Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”**

**Nível I – 250 pontos - Critérios “Compromisso com a Excelência”**

**Ver Categoria AMEGSA**

## Introdução ao PNQS

Esta publicação tem por objetivo regulamentar o ciclo do Sistema do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento - PNQS 2018 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 eventos de capacitação gerencial para essas organizações.

## Principais novidades para o ciclo

As principais novidades do ciclo são:

- O Regulamento passa a ser organizado por categoria.
- O Regulamento do SQFSA foi incluído. Passa a ter Níveis B e I equivalentes à categoria AMEGSA, além do Nível B Autoavaliação.
- As regras de elegibilidade foram agrupadas, numeradas e simplificadas.
- Os Critérios de Avaliação MEGSA definem o “Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental”, permanecendo com cinco Níveis, oito Critérios em cada Nível com respectivo Sistema de Pontuação e o Guia de Referência para Medição do Desempenho. O MEGSA incorpora evoluções em todos os Critérios anteriores.
- Os tipos de organização elegíveis ao AMEGSA passam a ser definidos como Operador Completo, Unidade Autônoma (de Operador completo) e Unidade de Apoio (de Operador completo).
- A Unidade de Apoio pode escolher a partir do Nível I.
- O Nível B se aplica a sistemas municipais com menos de 100 mil habitantes.
- O limite de Unidades Autônomas candidatas de uma mesma controladora passa de 5 pra 10.
- O Nível IV possibilita Reconhecimento Troféu Rubi “Constância de Propósito” mais de uma

vez, para candidatas que vencem nesse Nível outra vez, dentro de 3 ciclos, porém para fazer jus ao Troféu Rubi, Duplo Rubi etc. é necessário alcançar níveis mínimos nos Itens dos Critérios Liderança e Estratégias & Planos em 90% e nos Itens de Resultados, em 70%.

- No Nível IV, para fazer jus ao Troféu Duplo Rubi etc. é necessário também demonstrar evolução favorável nos indicadores,
  - ICm05 - Índice de atendimento urbano de água
  - ICm06 - Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário
  - ISc09 - Índice de tratamento do esgoto gerado
  - ISp14 - Indicador de perdas totais de água por ligação
- Vencedoras devem ter pontuações mínimas de 60% em Critério ou Itens, conforme o Nível.
- Candidatas de Nível III e IV podem apresentar Cases obrigatórios IGS ou PEOS.
- A Categoria Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento (PEOS) passa a ter dois temas elegíveis: Gestão de Perdas e Gestão Comercial.
- Os Cases IGS não podem ser relativos aos temas do ciclo para categoria PEOS. Deve-se usar a categoria PEOS para submetê-los ao PNQS.
- Não haverá mais Grupos regionais 1 (N, NE, CO) e 2 (S, SE, DF) no IGS.
- Os Cases IGS passam a ser apresentados em Formulário próprio.
- Apenas Cases IGS e PEOS com nota preliminar acima da nota de corte “6,5” serão classificados para o Seminário de Benchmark.
- Passagem e hospedagem no Seminário de Benchmark assegurada aos representantes do AMEGSA, IGS e PEOS informados na inscrição.
- A substituição de responsáveis pela confirmados na inscrição será de responsabilidade das candidatas.
- Gerente de processo é o canal para registrar ocorrências durante a visita. Ele executa protocolo específico.
- A solicitação de cursos passa a ser por Formulário.
- Os valores dos cursos constam do Regulamento.
- Os participantes obrigatórios em cursos GCM são 3, 5, 7, 10 e 10 para Níveis B, I, II, III e IV respectivamente.
- Cursos in-company com no máximo 30 pessoas/certificados.
- Material será enviado antecipadamente pelo CNQA para impressão local pelo participante.

Qualquer interpretação dúbia, condição não prevista ou não descrita neste regulamento deve ser examinada e deliberada pela coordenação do CNQA, utilizando-se os princípios que norteiam as atividades da ABES e os propósitos do Prêmio.

## Quadro de Categorias, Critérios e Reconhecimentos

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

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

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

### Categoria IGS – Inovação em Gestão do Saneamento

<b>Nível único</b>	<b>Critérios Inovação em Gestão do Saneamento</b>	<b>Vencedores</b> <b>Medalha da “Inovação em Gestão no Saneamento”</b> <b>Tema pertinente</b>  <b>Finalistas</b> <b>Placa “Finalista na Inovação em Gestão em Saneamento”</b> <b>Tema pertinente</b>
--------------------	---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Não há limite de reconhecimentos nessa Categoria.

### Categoria PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento

<b>Nível único</b>	<b>Critérios Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento</b>	<b>Vencedores</b> <b>Medalha da “Eficiência Operacional no Saneamento”</b>  <b>Finalistas</b> <b>Placa “Finalista em Eficiência Operacional no Saneamento”</b>
--------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

<b>Níveis (subcategorias)</b>	<b>Critérios</b>	<b>Reconhecimentos possíveis</b>
<b>Nível Básico 125 pontos Autoavaliação</b>	<b>Critérios “Iniciação para a Excelência”</b>	<b>Vencedores</b> <b>Troféu Selo Q “Iniciação para a Excelência”</b>  <b>Finalistas</b> <b>Certificado “Finalista Selo Q - Iniciação para a Excelência”</b>

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

<b>Nível Básico 125 pontos</b>	<b>Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”</b>	<b>Vencedores</b> <b>Troféu Selo Q - Cobre</b>  <b>Finalistas</b> <b>Certificado “Finalista Selo Q - Primeiros Passos para a Excelência”</b>
<b>Nível I 250 pontos</b>	<b>Critérios “Compromisso com a Excelência”</b>	<b>Vencedores</b> <b>Troféu Selo Q Bronze</b>  <b>Finalistas</b> <b>Certificado “Finalista Selo Q – Compromisso com a Excelência”</b>

Nota: Não há limite de reconhecimentos nos Níveis dessa Categoria

### Taxas de Inscrição no PNQS

(em R\$)

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

Treinamento AMEGSA - Cursos Abertos				
GCM	Participantes		Período	Investimento por pessoa
Nível	Mínimo por candidata	Mínimo para formação de turma		
Nível B	3	15	3 Dias	800,00
Nível I	5	15	3 Dias	900,00
Nível II	7	18	3 Dias	1.000,00

**Curso aberto** - Para confirmação do curso será necessário que a turma inclua o mínimo obrigatório e indicado para o Nível de candidatura. Por exemplo: uma candidata ao Nível I AMEGSA deve inscrever cinco alunos, no mínimo.

Treinamento AMEGSA - Curso Fechado*				
GCM	Participantes por candidata		Período	Investimento
	Mínimo	Máximo		
Nível B	3	30	3 Dias	12.000,00
Nível I	5	30	3 Dias	14.000,00
Nível II	7	30	3 Dias	18.000,00
Nível III - Completo	10	30	3 Dias	23.300,00
Nível III – Revisão**	10	30	2 Dias	20.000,00
Nível IV - Completo	10	30	3 Dias	23.300,00
Nível IV – Revisão**	10	30	2 Dias	20.000,00
***IGS	01	30	+ 1 Dia	3.000,00
***PEOS	01	30	+ 1 Dia	3.000,00

\* **Fechado** - Para confirmação do curso será necessário que a turma inclua o mínimo obrigatório e indicado para o Nível de candidatura. Por exemplo: uma candidata ao Nível II AMEGSA deve inscrever sete alunos, no mínimo.

\*\* **Revisão** - Os cursos de 2 dias para os NIII e NIV são indicados para candidatas que **já participaram dos Níveis II, III ou IV** uma vez. O foco do treinamento são as novidades dos Critérios de Avaliação e Regulamento.

\*\*\* **IGS e PEOS** – A capacitação é oferecida associada e na sequência dos cursos Níveis B a IV contratados. Será acrescido o período correspondente à categoria escolhida, IGS ou PEOS.

Candidatura AMEGSA					
Porte da candidata	Nível B	Nível I	Nível II	Nível III	Nível IV
Até 50 colaboradores	4.500,00	6.750,00	10.125,00	13.163,00	15.795,00
De 51 a 500 colaboradores	6.750,00	10.125,00	15.188,00	19.744,00	23.693,00
De 500 a 2.500 colaboradores	10.125,00	15.188,00	21.263,00	25.515,00	28.067,00
De 2.501 a 5.000 colaboradores	15.188,00	22.781,00	31.894,00	38.273,00	42.100,00
De 5.001 a 10.000 colaboradores	22.781,00	34.172,00	47.841,00	57.409,00	63.150,00
Acima de 10.000 colaboradores	34.172,00	51.258,00	71.761,00	86.113,00	94.724,00

A taxa patrocina as atividades de administração da Banca Examinadora voluntária, a viagem e estadia de um representante da candidata no Seminário de Benchmark, cinco vagas para a candidata no Seminário de Benchmark, bem como a organização desse evento.

Despesas com substituição do representante da candidata designado na inscrição são de responsabilidade da candidata

Candidatura IGS e PEOS	
IGS	5.830,00
PEOS	6.180,00

A taxa patrocina a viagem e estadia de um representante da candidata no Seminário de Benchmark, bem como a organização desse evento.

Despesas com substituição do representante da candidata designado na inscrição são de responsabilidade da candidata.

(R\$)

Candidatura SQFSA				
Porte da candidata	Nível B 125 pontos <i>“Iniciação para a Excelência”</i> <b>AUTOAVALIAÇÃO</b>		Nível B 125 pontos <i>“Primeiros Passos para a Excelência”</i>	Nível I 250 pontos <i>“Compromisso com a Excelência”</i>
	<i>Autoavaliação (web)</i>	<i>Treinamento e Visita</i>		
Até 50 colaboradores	Gratuito	5.400,00	Ver tabela de preço “Por candidatura AMEGSA”	
De 51 a 500 colaboradores				
De 500 a 2.500 colabs.				
De 2.501 a 10.000 colabs.				
Acima de 10.000 colabs.				

A taxa patrocina as atividades de administração da avaliação, bem como a organização do Seminário de Benchmark.

## O Sistema PNQS

O PNQS compõe-se de dois vetores convergentes de trabalho.

### Capacitação

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

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

Os cursos foram desenvolvidos com base na premissa de que todos os participantes estariam empenhados em melhorar a gestão, buscando continuamente o alinhamento aos diversos Critérios de avaliação das categorias do PNQS. [O eixo principal dos cursos é a categoria AMEGSA. Os cursos da categoria IGS e PEOS são módulos adicionais opcionais aos da categoria AMEGSA.](#)

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

### Candidatura e mobilização

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

Para participação no PNQS não 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.

### Preservação de sigilo

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

Os voluntários da Banca Examinadora da categoria AMEGSA e avaliadores das demais categorias são selecionados pelo CNQA com rigor, principalmente no que se refere ao conflito de interesses, conforme o Código de Ética deste regulamento. A divulgação dos RGs – Relatórios de Gestão – de vencedores da categoria AMEGSA e dos Cases IGS e PEOS reconhecidos, depois de encerrado o processo e

após a cerimônia de premiação, está previamente autorizado pelas candidatas no ato da inscrição.

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

No entanto, as candidatas que desejarem poderão disponibilizar substitutivos para essa finalidade, ocultando as informações que considerarem confidenciais.

Esses documentos devem ser utilizados como referência e não como gabaritos, uma vez que algumas informações dos RGs são complementadas pela Banca Examinadora durante a visita e existem Cases que são reconhecidos [sem alcançar](#) a pontuação máxima.

### Formas de reconhecimento

Os reconhecimentos na forma de troféus, medalhas, placas e certificados, serão entregues às organizações com resultados superiores de cada categoria, a critério dos juízes, destacando-se vencedoras e finalistas, quando aplicável, em cerimônia organizada pelo CNQA, ao final do ciclo de premiação.

Ver Quadro “Categorias, Critérios e Reconhecimentos” no início deste Regulamento.

É possível não haver reconhecimento de qualquer tipo, em alguma categoria, caso os juízes julguem a pontuação insuficiente.

### Seminário de Benchmark PNQS e Cerimônia de Premiação

Por ocasião da Cerimônia de Premiação, durante o dia, o CNQA promove o Seminário de Benchmark, oferecendo oportunidade para as organizações vencedoras da categoria AMEGSA apresentarem suas práticas de gestão e resultados, para candidatas das categorias IGS e PEOS apresentarem seus Cases e [para as reconhecidas da categoria SQFSA se apresentarem.](#)

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.

[Todos os Relatórios de Gestão e Cases reconhecidos nessas categorias são inseridos nos Anais do PNQS, para intercâmbio de boas práticas no setor do saneamento.](#)

## Divulgação do status de reconhecimento

As organizações reconhecidas no PNQS estarão autorizadas a divulgar amplamente o seu status de reconhecimento, após o anúncio oficial, mencionando, obrigatoriamente, o nome completo (incluindo a denominação da unidade autônoma, se for o caso), a categoria de premiação, o(s) ano(s) 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 2014, Nível II – Ouro;**

**DAE Águas de Março – Troféu PNQS 2017, Nível “B” – Cobre;**

**Empresa Boas Águas (ou EMBOA) – Divisão de RH – PNQS 2017 – Medalha da Inovação da Gestão em Saneamento – Sub-grupo Socioambiental.**

**CEAE – PNQS 2017 – Finalista da Eficiência Operacional no Saneamento (PEOS).**

## Missão de estudos ao exterior

O CNQA procura viabilizar uma atividade de capacitação internacional, estruturada por meio de visitas técnicas a organizações de notório desempenho no setor de saneamento ambiental, em mercados mais desenvolvidos, quando as cotas de patrocínio ou de adesão forem suficientes para essa finalidade.

Se viabilizada a Missão, as vagas, que são limitadas, são preenchidas pela coordenação do CNQA, por representantes das organizações premiadas e por interessados dessas organizações, que poderão fazer inscrições no CNQA, até que o limite de vagas seja atingido.

O orçamento da Missão dará prioridade aos ganhadores de troféus “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental”, Medalhas da “Eficiência Operacional no Saneamento” e Medalhas da “Inovação em Gestão no Saneamento”, nesta ordem.

A organização reconhecida é representada na Missão pelo seu principal dirigente, explicitado no Caderno de Candidatura. Na impossibilidade de sua participação na Missão, ele poderá designar outro representante da mesma organização, a seu critério. A realização da Missão é condicionada à existência de patrocinadores.

Essa atividade é estruturada, com programação específica, e abrange um conjunto de organizações do exterior indicadas e

selecionadas pela ABES, com base nos temas de maior relevância para o setor de saneamento ambiental no Brasil.

Os membros da missão de estudos participam de palestras, visitas técnicas e workshops voltados para a consolidação dos conhecimentos observados, sendo responsáveis por preparar os relatórios, durante o período em que ela ocorre, para serem publicados no site do PNQS.

Os relatórios da Missão, produzidos pelos participantes são disponibilizados ao público interessado no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br), no seu encerramento.

## Benefícios em participar do PNQS

Como principais benefícios, podem ser destacados:

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

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

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 coordenação do CNQA nas organizações do setor de saneamento e, também, nas organizações que financiam ou fomentam o setor de saneamento ambiental.

### **Gestão do PNQS**

A gestão do PNQS é realizada pela coordenação do CNQA e apoiada por Câmaras Técnicas da ABES e por representantes de organizações e de outros interessados na iniciativa.

A coordenação do CNQA é responsável pelo cumprimento deste Regulamento e pelas decisões relativas ao ciclo de premiação. É responsável, ainda, pela atualização do Sistema do PNQS, abrangendo este Regulamento, os Critérios, o processo de avaliação, o processo de seleção de examinadores e juízes e os cursos de desenvolvimento da gestão *classe mundial*. Utiliza como referência outros modelos de premiação e informações das organizações candidatas de ciclos anteriores.

## **Código de Ética do PNQS**

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

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

Casos omissos serão tratados pela coordenação do CNQA.

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

## Regulamento Categoria AMEGSA

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

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

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

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

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

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

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

Uma organização que apresenta uma candidatura AMEGSA pode apresentar uma ou mais candidaturas nas categorias IGS e PEOS. As candidatas aos Níveis III e IV devem observar apresentar concomitantemente, um ou dois cases IGS no ciclo, respectivamente.

Uma leitura preliminar dos Critérios de Avaliação MEGSA por gestores da organização ajuda a determinar consensualmente o Nível a ser

adotado, conforme o desafio representado em cada um. Uma percepção de atendimento acima de 60% das exigências do Nível é um bom sinal para escolhê-lo, respeitando as regras de elegibilidade abaixo.

## Regras de Elegibilidade AMEGSA

### 1. Esfera de atuação

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

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

### 2. Tipo de organização

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

#### 2.1.1 Ser um Operador Completo

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

#### 2.1.2 Ser uma Unidade Autônoma

Uma subdivisão (divisão, unidade, diretoria, superintendência, gerência ou afins) de um Operador Completo ou de subdivisão desse, instituído para operar regional ou localmente, utilizando serviços e infraestruturas corporativas.

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

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

Uma subdivisão (divisão, unidade, diretoria, superintendência, gerência ou afins) de um Operador Completo, instituído para prestar serviços para si e para outras Unidades, com

acordo de nível de serviço formalmente estabelecido com seus clientes internos ou externos.

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

Ao responder o Critério 8, deve apresentar Indicadores com propósitos equivalentes aos exigidos pelo GRMD, de forma a permitir avaliar os resultados da Unidade nos cinco Itens de resultados.

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

### 3. Nível de entrada no AMEGSA

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

3.2 O Nível B é restrito à primeira participação de:

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

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

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

### 4. Nível de recandidatura ao AMEGSA

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

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

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

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

5.2 O limite de candidaturas de uma mesma controladora ou grupo empresarial no mesmo ciclo é dez (10).

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

### 6. Candidaturas concomitantes obrigatórias

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

6.2 Uma candidata em Nível IV deve apresentar candidatura concomitante de, no mínimo, dois Cases na categoria IGS ou PEOS no ciclo. Caso não apresente, torna-se inelegível e sua candidatura é cancelada automaticamente.

### 7. Treinamento obrigatório no Nível

7.1 É obrigatória a participação de colaboradores da candidata dos Cursos "Gestão Classe Mundial" Níveis B, I, II, III ou IV, conforme o Nível escolhido junto ao CNQA, no mínimo, para:

- 3 participantes para candidata Nível B,
- 5 participantes para Nível I,
- 7 participantes para Nível II,
- 10 participantes para Nível III e IV.

### Consulta sobre a elegibilidade AMEGSA

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio do envio para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) da "Folha para Determinação de Elegibilidade" preenchida, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

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

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

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

### Inelegibilidades determinadas durante o processo

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

No entanto, se na visita dos examinadores na **categoria AMEGSA**, a realidade se revelar sistematicamente aquém dos relatos escritos, os juízes podem declarar inelegíveis as organizações candidatas e também eventuais organizações da mesma controladora da candidata, nas categorias em que estiverem concorrendo.

## Inscrição na categoria AMEGSA

A inscrição na Categoria AMEGSA é realizada por meio do pagamento da taxa de inscrição (ver início deste Regulamento) e da remessa Caderno de Candidatura, conforme as especificações abaixo.

A) Enviar email, com:

- Assunto do email: **RG PNQS 2018 - Nível X, ID X, Nome da Candidata**”.
- Anexo comprovante de taxa de inscrição,
- Anexo arquivo PDF (ou informar link da nuvem) com o nome de “**RG PNQS 2018 Nível X, ID X Nome da candidata**” contendo apenas o RG que tiver sido incluído no Caderno de Candidatura impresso (ver a seguir), e
- Informar o Nome do profissional da candidata que irá ao Seminário de Benchmark. Caso esse nome seja alterado, as despesas de mudança de reservas serão responsabilidade da candidata.

B) Remeter quatro Cadernos de Candidatura impressos idênticos para:

CNQA\_ Comitê Nacional da Qualidade  
Avenida Beira Mar, 216/13º andar – Castelo –  
Rio de Janeiro - RJ- Cep.: 20.021-060  
(a data do despacho deve estar no prazo),  
encadernados em espiral, contendo:

1. **Capa de plástico** transparente;
2. **Folha em branco**;
3. **Relatório da Gestão** (RG)  
Conforme especificações deste regulamento, no tópico “Relatório da Gestão”;
4. **Declaração de Idoneidade. Cópia.**  
Assinada pelo dirigente responsável, com o seguinte conteúdo:

<b>DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE</b>
<i>A <u>nome da organização candidata</u>, 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 à força de trabalho.</i>
_____
<i>(local e data)</i>
_____
<i>(nome e cargo)</i>

5. **Capa de plástico** transparente.

## Relatório da Gestão AMEGSA

### Conteúdo

O RG é o documento base que contém as informações para a Banca Examinadora avaliar a gestão de uma candidata em relação aos critérios do PNQS, categoria AMEGSA, do Nível escolhido. É a peça principal de candidatura, cujas informações são ratificadas ou retificadas, por amostragem, durante visita às instalações.

A ABES disponibiliza os RGs das organizações vencedoras, no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) após a Cerimônia de Premiação para servir de referência ao setor.

O relatório deve conter, nesta ordem:

1. **Capa** de criação própria identificando a organização, o ciclo PNQS 2018 e o Nível;
2. Cópia da **Folha para Determinação de elegibilidade**, enviada anteriormente ao CNQA, aprovada.
3. **Sumário** (índice), indicando onde começam a descrição do Perfil da organização, as respostas a cada critério de avaliação e o glossário;

Respeitando-se as instruções do tópico “Especificações de edição do RG”:

4. **Perfil** da organização, conforme conteúdo requerido antes da apresentação dos Critérios com, no máximo:
  - **6 páginas para capítulos P1, P2 e P3,**
  - **2 páginas para os capítulos P4 –** Histórico da busca da excelência – e **para capítulo P5 –** Organograma, juntos, e,
  - **1 página, no caso de Nível III ou IV, para capítulo P6 -** Pontuações máximas para a organização.

### 5. Respostas às questões

Contém as respostas aos Critérios ou Itens, de acordo com as instruções do tópico “Apresentação de Informações do RG”, deste regulamento.

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.

O relato dessas respostas deve utilizar, no máximo:

## LIMITES DE PÁGINA DE RGs

- 30 páginas para Nível B,
- 40 páginas para Nível I,
- 60 páginas para Nível II,
- 75 páginas para Nível III ou Nível IV,

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

### Notas sobre quantidade de páginas do RG

- 1) As páginas do Índice, do Perfil, da Folha de Diagnóstico da Gestão, da Tabela de Descrição de Indicadores Equivalentes aos do GRMD – Guia de Referência para Medição do Desempenho, do Glossário e as folhas de separação opcionais não estão incluídas nos limites estabelecidos para o relato das respostas aos critérios ou itens acima especificados.
- 2) A soma das sobras de páginas com espaços em branco ao final de cada descrição de evidências em cada critério será descontada do total de páginas utilizadas, para efeito de contagem.
- 3) As páginas que ultrapassarem os limites definidos neste regulamento serão ignoradas pela Banca, como se as informações requeridas não tivessem sido apresentadas. Essa restrição visa a proporcionar igualdade de condições de apresentação de informações para as candidatas.

As páginas com as respostas às questões dos critérios e itens devem ter numeração sequencial contínua. As respostas devem manter a mesma sequência e as mesmas identificações utilizadas nos critérios ou itens de avaliação.

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

### 6. Glossário

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

### 7. Folha de Diagnóstico da Gestão

O modelo encontra-se neste regulamento. Essa Folha pode ser substituída por outro modelo próprio da candidata.

Deve conter o registro de uma simples autoavaliação realizada pela candidata. Deve conter percentual obtido para cada um dos oito critérios de avaliação dos Níveis B ou I, ou para cada um dos 23 Itens de avaliação dos critérios do Nível II, III ou IV, conforme o Nível de candidatura. Esse percentual, por sua vez, é estabelecido com base no Sistema de Pontuação. A autoavaliação serve de referência para a elaboração do RG e deve ser feita considerando-se a realidade atual da organização, e não suas intenções.

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

Somente no caso em que a candidata da categoria AMEGSA apresente indicadores com propósitos equivalentes no lugar dos exigidos pelo GRMD. É o caso das Unidades de Apoio. O formato dessa tabela deve ser igual ao da tabela do próprio GRMD, com a indicação “Equivalente ao xxxxx”, em que “xxxxx” é o código do indicador do GRMD, que este substitui. Deve ser acompanhada de tabela de glossário semelhante ao Glossário do GRMD, explicando eventuais novas variáveis utilizadas nas fórmulas.

### Especificações de edição do RG

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

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

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

### Processo de avaliação do AMEGSA

O processo de avaliação da categoria AMEGSA é conduzido por uma Banca Examinadora, independente da ABES, composta de Examinadores, especialistas em gestão, e juizes voluntários preparados pelo CNQA, sem conflito de interesse e regidos pelo Código de Ética, incluído neste Regulamento.

Para as candidatas da categoria AMEGSA, são entregues Relatórios de Avaliação, após a Cerimônia de Premiação.

A avaliação de cada candidata dos Níveis B, I, II, III ou IV é feita por dois ou mais Examinador(es) treinado(s) e designado(s) pelo CNQA, entre especialistas em gestão do País isentos de qualquer conflito de interesse.

Um dos Examinadores acompanhantes do Examinador Sênior de uma candidata poderá pertencer aos quadros de outra candidata e controladora, de Nível diferente daquela avaliada por eles, se disponível, visando ao aprendizado dos envolvidos.

Um deles 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, que supervisiona os trabalhos dos examinadores, para assegurar a uniformidade e a homogeneidade conceitual e processual das avaliações. O processo de avaliação segue o seguinte roteiro:

### 1. Análise Individual

O RG de uma candidata é analisado separadamente pelos examinadores da equipe, os quais elaboram comentários e lhe atribuem pontuação individual, gerando o relatório do examinador (REX). Nos comentários eles descrevem pontos fortes e oportunidades para melhoria na gestão da candidata, sustentando a pontuação atribuída.

### 2. Consolidação das Avaliações Individuais

O examinador sênior recebe os dados da avaliação individual dos seus colegas (REX), agregando-os à dele e remete esses dados agregados (REX agregado) da equipe ao validador.

### 3. Validação independente

Os validadores 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.

### 4. Preparação do RA Preliminar

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

### 5. Preparação de Pontos de Verificação

O examinador sênior prepara Pontos de Verificação (PVs), por amostragem, para cada comentário marcado, para confirmação ou ajuste dos comentários do RA preliminar. O CNQA pode estabelecer PVs-padrão para todas as equipes de determinado Nível. Essa atividade de preparação de PVs é realizada pelo examinador sênior, até uma semana antes do dia da visita. Na véspera da visita, o examinador sênior explica aos demais membros da equipe os PVs que devem ser

esclarecidos, promovendo os ajustes necessários na sua redação.

### 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 instalações. Ocorrerá, sempre, no horário de funcionamento da candidata, mediante prévio entendimento com o CNQA e com a candidata sobre aspectos logísticos. A visita terá de um a três dias de duração, conforme o Nível e o porte da candidata. As candidatas com práticas de gestão ou resultados relatados que não puderem ser sistematicamente comprovados na visita são reportadas à coordenação do CNQA, para repasse da informação aos juízes, que julgarão sobre a inelegibilidade.

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

#### Notas:

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

### 7. Encerramento da Visita

O examinador sênior, no encerramento da visita, deve apresentar um parecer geral sucinto sobre como ela transcorreu, sem dar qualquer informação sobre o nível de desempenho ou sobre a pontuação.

### 8. Consenso pós-visita

Os examinadores, após a visita, estabelecem a pontuação de consenso privadamente, levando em conta as informações da visita e a análise de eventuais causas de discrepâncias com o parecer do validador.



- No Nível IV, para as candidatas ao troféu Duplo Rubi, etc., se verifica ainda a evolução favorável da pontuação com o ciclo vencido anteriormente nos indicadores:
  - ICm05 - Índice de atendimento urbano de água
  - ICm06 - Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário
  - ISc09 - Índice de tratamento do esgoto gerado
  - ISp14 - Indicador de perdas totais de água por ligação
- O desempenho comparativo entre Critérios e Itens, conforme o Nível, deve ser analisado.
- Considera-se ainda, coerência com linha de corte de ciclos anteriores e evolução dos Critérios, proximidade de pontuações entre candidatas, comentários do Examinador Sr .

### 3. Apresentação dos gráficos

O CNQA, para cada Nível de premiação, Níveis “B”, I, II, III ou IV, apresenta aos juízes a pontuação total das candidatas, sem identificação das candidatas, comparadas entre si, a pontuação comparada por critério ou item e a pontuação de cada candidata, critério a critério ou item a item, conforme a categoria.

Os juízes podem solicitar a leitura de partes do RA definitivo para entender melhor determinada pontuação. Os examinadores seniores **podem ser contatados**, por telefone, para esclarecer eventuais dúvidas.

### 4. Deliberação

Os juízes deliberam, **considerando** os gráficos e informações apresentadas, **e indicam** os códigos das candidatas a serem reconhecidas como vencedoras e finalistas entre as de melhor resultado de **cada Nível**.

### 5. Revelação

O CNQA informa quem são as candidatas escolhidas e os juízes registram a decisão na Ata de Reunião. A decisão dos juízes é soberana e irrecorrível.

### 6. Encerramento

Finalizada a reunião, a Ata assinada é repassada para a ABES pelo CNQA, que anuncia o resultado do ciclo de premiação, incluindo no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

## O Relatório de Avaliação

O RA – Relatório de Avaliação – fornece a pontuação da candidata por critério (Níveis B e I) e por item de avaliação (Níveis II, III e IV). Apresenta a conclusão e os comentários,

destacando os pontos fortes e as oportunidades para melhoria em cada critério ou item de avaliação, sustentando a pontuação.

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

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

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

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

### Método do Treinamento & Desenvolvimento

#### 1. Estudo do Modelo

Estudo dos **Critérios de Avaliação MEGSA** da categoria **AMEGSA** e escolha do Nível desejado. Estimula-se consultas aos Relatórios de Gestão de organizações premiadas, disponíveis no site do PNQS e intercâmbio com seus representantes.

#### 2. Treinamento

O treinamento nos Cursos Gestão Classe Mundial Níveis B, I, II, III ou IV é obrigatório para **colaboradores de candidatas** da categoria AMEGSA (**Ver Regras de Elegibilidade AMEGSA quanto à qtd de participantes por Nível**).

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

A carga horária dos cursos e módulos, *in company* ou abertos, pode ser de 16 a 32 horas. Na versão “executiva”, para lideranças e profissionais experientes de ciclos anteriores, a carga horária é de 8 horas.

**A capacidade dos cursos *in-company* é de no máximo 30 pessoas/certificados..**

**O material dos cursos deverá ser baixado pelos participantes antecipadamente por intermédio dos links enviados pelo CNQA.**

As solicitações de propostas de cursos devem ser encaminhadas para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) por meio da “Ficha de Solicitação de Cursos” disponível em [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

### 3. Autoavaliação

Autoavaliação do sistema de gestão pelo MEGSA no Nível desejado (Diagnóstico interno).

### 4. Identificação de lacunas

Identificação de lacunas existentes e de assuntos prioritários.

### 5. Preparo de Plano de melhoria

Plano de melhoria do sistema gerencial utilizando metodologias e ferramentas estudadas.

### 6. Acompanhamento

Acompanhamento da realização do plano de melhoria.

## 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.

A Jornada é um programa de três *workshops* participativos de dois dias de duração, tipo “aprender fazendo”.

O primeiro *workshop* descobre com precisão as lacunas prioritárias por meio de uma Oficina de Gestão conduzida por três Instrutores do CNQA para até 24 gestores e profissionais da organização. A Oficina é apoiada por software que dá a pontuação no Nível escolhido e depois é usado para monitorar a evolução.

Caso a organização já possua uma avaliação formal no Nível escolhido, esse *workshop* terá um dia de duração para compartilhamento das conclusões. A avaliação existente será pre-cadastrada no *software* pelo Instrutor para realiza-lo.

O segundo *workshop*, realizado alguns dias depois, com dois Instrutores do CNQA, define os planos de melhoria por meio da metodologia do Cenário-alvo.

No terceiro *workshop*, três meses após o segundo, uma Banca avaliadora, formada pelo Instrutor do CNQA, um dirigente da candidata e o coordenador da Jornada na organização, monitoram e avaliam cada plano de melhoria, com parecer entregue ao principal dirigente.

Ao final da Jornada, um auditor independente enviado pelo CNQA audita todo o processo para recomendar ou não a organização para Certificação no Nível. 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 **ou mais, conforme necessidade da organização**, e após o término de uma, outra pode ser iniciada no Nível desejado. Não há data limite se iniciar uma Jornada.

As solicitações de propostas devem ser encaminhadas para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br), que designará um Instrutor para levantar informações adicionais e prepará-la.

## Regulamento Categoria IGS

A categoria IGS – **Inovação da gestão em Saneamento** – tem por objetivo captar e reconhecer Cases descrevendo práticas de gestão **exemplares, originais ou inusitadas, no seu enfoque ou na sua aplicação, e seus resultados, que foram** implantadas em organizações de saneamento ambiental, para que o CNQA possa disseminá-las no setor, no Seminário de Benchmark do PNQS e 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 pelo Case, for uma área, setor, divisão, departamento, grupo ou assemelhado (ex.: RH, Marketing, Finanças, Planejamento, Tecnologia de Informação, Engenharia etc.) e não tiver características de pertencer ou ser uma Unidade Autônoma ou Unidade de Apoio, será considerada, como candidata, a **organização controladora** dessa área.

A categoria IGS **prevê** Temas de gestão para candidatura:

- **Água:** para práticas de gestão de operações envolvendo águas não pluviais
- **Esgoto e Efluentes Industriais:** para práticas de gestão de operações envolvendo esgoto e efluentes industriais
- **Manejo de Águas Pluviais:** para práticas de gestão de operações envolvendo águas pluviais
- **Resíduos Sólidos:** para práticas de gestão de operações envolvendo resíduos sólidos
- **Clientes:** para práticas de gestão relativas ao atendimento e relacionamento com clientes
- **Socioambiental:** para práticas de gestão relativas à responsabilidade socioambiental ou desenvolvimento social
- **Apoio:** para práticas de gestão relativas a operações de apoio ou estruturantes, bem como aquelas que não se encaixam nos Temas anteriores.

Em cada um dos **Temas** poderão ser selecionadas candidatas finalistas **e, entre elas, vencedoras.**

Todos os Cases finalistas e vencedores são inseridos nos Anais do PNQS, para intercâmbio de boas práticas no setor do saneamento.

## 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 cinco anos-calandário pela organização candidata.

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

2.3 Não são elegíveis Cases relativos a melhorias, ideias ou inovações em produtos, processos ou práticas operacionais – por exemplo, softwares aplicativos, equipamentos, instrumentos, ferramentas e outras soluções técnicas. No entanto, se uma solução técnica promove a inovação em uma sistemática gerencial, o Case pode abranger a sistemática, com menção às soluções técnicas que apoiam o planejamento, controle ou a tomada de decisão. As questões do IGS se referem à sistemática gerencial, e não à solução técnica que ela emprega.

2.4 A prática de gestão NÃO pode ser relativa aos temas elegíveis neste ciclo na categoria PEOS – Prêmio da Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental – do PNQS: Gestão de Perdas e Gestão

### 3. Quantidade de Cases IGS

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

## 4. Recandidatura ao IGS

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

### Consulta sobre a elegibilidade IGS

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada **nessa** candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio do envio para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) da “Folha para Determinação de Elegibilidade” **preenchida**, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

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

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

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

### Inscrição na categoria IGS

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

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

**DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE**

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

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

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

- Informar o Nome do profissional da candidata que irá ao Seminário de Benchmark apresentar o Case caso seja selecionado. Caso esse nome seja alterado, as despesas de mudança de reservas serão responsabilidade da candidata;
- Anexo comprovante de taxa de inscrição; e

- Anexo arquivo PDF com o nome de “**IGS 2018 Nome da Prática de Gestão**” contendo o formulário, disponível no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br) “**Critérios e Formulário IGS**”, devidamente preenchido, correspondente à Prática de Gestão informada na “**Folha para Determinação de Elegibilidade**” previamente aprovada.

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

A quantidade máxima de páginas é de **13 páginas**, numeradas sequencialmente, incluindo figuras, gráficos e tabelas. Páginas excedentes serão ignoradas.

Podem ser utilizadas figuras e tabelas. As tabelas apresentadas em forma de figura devem ter texto em fonte Arial, no mínimo em tamanho de fonte 8. Se contiverem texto, as figuras devem ser legíveis, podendo ser usado tamanho de fonte 6.

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

### Processo de avaliação do IGS

O processo de avaliação dos Cases para a categoria IGS é realizado por um especialista **de fora do setor**.

**Os Cases com nota preliminar igual ou maior que 6,5 são selecionados para apresentação no Seminário de Benchmark ABES. Nesse Seminário juízes na plateia avaliam a apresentação.**

Os **eventuais finalistas e vencedores** são escolhidos pelos juízes, com base na pontuação final alcançada, incluindo nota **da apresentação**, sem conhecimento dos nomes das candidatas.

Para as candidatas da categoria IGS, não há Relatório de Avaliação, sendo informadas apenas as pontuações em cada Critério do IGS.

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

1. O mesmo avaliador recebe todos os Cases inscritos da categoria para realizar avaliação e atribui pontuação aos diversos aspectos avaliados, com base nas exigências dos critérios da categoria, remetendo os dados da avaliação ao CNQA que os submete aos juízes.
2. O avaliador pode contatar as candidatas para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações por telefone ou e-mail, ou ainda, em caso extremo e autorizado pelo CNQA,

pessoalmente. As candidatas com práticas de gestão e resultados relatados no Case, que não puderem ser comprovados nessas consultas, são reportadas à coordenação do CNQA, para repasse da informação aos juízes, que julgarão sobre a inelegibilidade.

3. O CNQA consolida os dados das avaliações dos Cases e prepara o gráfico comparativo para a análise dos juízes por Grupo.

4. As candidatas com nota acima da nota de corte 6,5 são convidadas para preparar a apresentação de seu Case no Seminário de Benchmark. Candidatas que não apresentarem o Case não poderão ser declaradas finalistas.

5. No Seminário de Benchmark, cada candidata apresenta seu Case, conforme a programação do CNQA. Os juízes finalizam as pontuações relativas à apresentação de cada uma.

6. Após as apresentações dos Cases, os juízes deliberam e confirmam ou decidem sobre as finalistas e, dentre elas, sobre as vencedoras de cada grupo, registrando em Ata de Reunião e comunicando ao CNQA.

7. O CNQA anuncia as finalistas, após a reunião e [as vencedoras na Cerimônia de premiação..](#)

## Regulamento Categoria PEOS

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

Os Temas para este ciclo são:

- Gestão de Perdas ou
- Gestão Comercial.

Nota: Se o Case puder ser enquadrado em qualquer um dos temas acima, por tratar de ambos, selecionar o tema associado ao resultado mais importante.

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.

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

## 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, que tenha sido introduzida ao longo dos últimos cinco anos-calendário pela organização candidata.

## 3. Quantidade de Cases PEOS

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

## 4. Recandidatura ao PEOS

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

## Consulta sobre a elegibilidade PEOS

A consulta sobre a elegibilidade da organização interessada nessa candidatura é obrigatória e deve ser feita por meio do envio para [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br) da “Folha para Determinação de Elegibilidade” preenchida, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br).

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

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

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

## Processo de avaliação do PEOS

O processo de avaliação dos Cases para a categoria PEOS é realizado por um especialista.

Os Cases com nota preliminar igual ou maior que 6,5 são selecionados para apresentação no Seminário de Benchmark ABES.

Os eventuais finalistas e vencedores são escolhidos pelos juízes, com base na pontuação alcançada, sem conhecimento dos nomes das candidatas.

## Inscrição na categoria PEOS

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

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



## Regulamento Categoria SQFSA



O SQFSA – Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços 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 os Critérios de Avaliação no Nível B 125 pontos – Autoavaliação, também denominado Nível de “Iniciação para a Excelência”, bem como os Critérios de Avaliação do MEGSA Nível B – 125 pontos –, “Primeiros Passos para a Excelência” e Nível I – 250 pontos – “Compromisso com a Excelência”. Com esse Modelo o sistema de gestão completo da uma organização candidata é avaliado.

O Selo constitui-se em um programa de iniciação e desenvolvimento gradual da melhoria da gestão das organizações que fornecem serviços e insumos a operadores do saneamento ambiental, em três Níveis, com reconhecimento da qualidade de sua gestão outorgado pela ABES, em parceria com o CNQA, na cerimônia de premiação do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS.

Dessa forma a ABES almeja:

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

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

## Regras de Elegibilidade SQFSA

### 1. Esfera de atuação

O SQFSA é destinado a organizações sediadas em território nacional, que prestam serviços ou fornecem insumos para organizações que detêm concessão (concessionárias) ou delegação (departamentos ou autarquias municipais e afins) de serviços de saneamento ambiental.

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

#### Serviços de Água

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

#### Serviços de Esgoto

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

#### Manejo de Água Pluvias

Drenagem, 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



## 2. Tipo de organização

São elegíveis os seguintes tipos de organização:

### 2.1 Microempreendedor Individual

### 2.2 Empresa

### 2.3 ONG – Organização Não Governamental (sem fins lucrativos)

## 3. Nível de participação no SQFSA

3.1 Uma candidata ao SGFSA pode fazer sua primeira inscrição, a partir do Nível B 125 pontos: Critérios “Iniciação para a Excelência - Autoavaliação” ou Critérios “Primeiros Passos para a Excelência”, conforme achar conveniente.

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

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

## Consulta sobre a elegibilidade SQFSA

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

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

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

Alguns dos dados solicitados são apenas cadastrais.

## Inelegibilidades determinadas durante o processo

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

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

## Inscrição na categoria SQFSA

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

As organizações candidatas ao **Nível B – 125 pontos – “Iniciação para a Excelência” – Autoavaliação**, se inscrevem preenchendo a “Folha para Determinação de Elegibilidade”, disponibilizada no site [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br), dentro dos prazos estabelecidos no “Calendário do Ciclo” no início deste regulamento.

As organizações candidatas ao **Nível B 125 pontos - “Primeiros Passos para a Excelência” e Nível I – 250 pontos – “Compromisso com a Excelência”** seguem a forma de “Inscrição na Categoria AMEGSA” deste Regulamento, página 16.

## Processo de avaliação do SQFSA

O processo de avaliação das candidatas da categoria SQFSA segue uma das seguintes sistemáticas, conforme o Nível de candidatura:

### 1. Nível B – 125 pontos – “Iniciação para a Excelência” – Autoavaliação

#### 1.1 Primeira etapa - Autoavaliação

##### 1.1.1 Autoavaliação

[A candidata realiza uma autoavaliação da gestão por meio do questionário on-line e gratuito.](#)

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

##### 1.1.2 Devolutiva às organizações

É realizada uma devolutiva a todas as organizações, explicando os critérios e condicionantes para a participação em etapas seguintes:

### 1.1.2.1 Organizações com pontuação inferior a 50%

Podem contratar treinamento personalizado (8 horas) visando à participação no processo do ano seguinte.

### 1.1.2.2 Organizações com pontuação superior a 50%

Obrigatoriamente devem contratar um treinamento personalizado *in-company* e instrutoria para acompanhamento da implementação das melhorias no sistema de gestão (16 horas), visando à candidatura ao Selo deste ciclo.

## 1.2 Segunda etapa – Treinamento e melhorias

A sistemática que se segue é obrigatória para a candidata que opte pela contratação do treinamento *in-company* e visita de instrutoria (16h).

As datas para a realização do treinamento e da instrutoria devem ser agendadas com o Coordenador Técnico do Selo.

A visita de instrutoria orienta a candidata em aspectos importantes constatados na autoavaliação. A candidata é informada do período de visita e dos nomes dos instrutores designados com antecedência mínima de sete dias.

### 1.2.1 Treinamento e instrutoria personalizados

Aplicação do treinamento personalizado, mostrando os pontos fortes e as oportunidades de melhorias. O treinamento inclui boas práticas de empresas e propõe melhorias de curto prazo para a candidata.

### 1.2.2 Visita de monitoramento

O monitoramento das melhorias propostas para as práticas ocorre na visita de instrutores às instalações da candidata em até três meses após o treinamento, por meio de entrevistas individuais ou coletivas ou por intermédio da análise de documentos.

O instrutor encerra a visita de monitoramento e informa sobre o nível de desempenho e pontuação final.

## 1.3 Terceira etapa – Reunião de Juízes

O Coordenador Técnico do Selo consolida os dados das avaliações e prepara um gráfico comparativo para a análise dos juízes por [tipo de organização candidata e porte](#).

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

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

## 1.4 Reconhecimento

O reconhecimento das candidatas finalistas e vencedoras do Nível B – 125 pontos – “Iniciação para a Excelência” - Autoavaliação, ocorre na Cerimônia de premiação do PNQS.

## 2. Nível B – 125 pontos – “Primeiros Passos para a Excelência” e Nível I – 250 pontos – “Compromisso com a Excelência”.

O processo de avaliação e reconhecimento das candidatas nesses Níveis seguem a sistemática da Categoria AMEGSA descrita a partir da página 16 deste Regulamento.

## Organizações reconhecidas no PNQS

### Reconhecimentos 2017

#### Nível IV Troféu Rubi Constância de Propósitos

Sabesp Unidade de Negócio Oeste  
Sabesp Unidade de Negócio Leste

#### Nível IV Troféu Quíron Diamante

Sabesp Diretoria Metropolitana

#### Nível III Troféu Quíron Platina

Sabesp UGR Interlagos

#### Nível II Troféu Quíron Ouro

SANEPAR - Regional Cascavel  
SANEPAR - Pato Branco  
SANEPAR - Gerência Geral Sudoeste  
SABESP – UGR Billings  
CESAN

#### Nível II Troféu Quíron Prata

CORSAN SURSIN - Sup. Regional Sinos  
DESO GCSE – Gerência Comercial Sertão

#### Placa Finalista NII

CORSAN SURMET - Regional Metropolitana  
DESO GOSE – Gerência Operacional Sertão

#### Nível I Troféu Quíron Bronze

SANEPAR  
SANEQUA Mairinque  
CORSAN SURPLA - Sup. Regional Planalto  
CORSAN SURNE - Sup. Regional Nordeste  
CORSAN SURCEN - Sup. Regional Central  
CORSAN SURFRO - Sup. Regional Fronteira  
DESO GREC - Gerência de Receitas

#### Placa de Finalista NI

DESO GONO - Gerência de Operações Norte  
DESO - GCCO - Gerência Comercial C.Oeste

#### Nível B Troféu Quíron Cobre

SANEAGO – Distrito de Anápolis  
ÁGUAS DE ITAPEMA

#### Finalistas da categoria “Inovação da Gestão em Saneamento – IGS” – Grupo 1: N, NE, CO

Não houve

#### Finalistas da categoria “Inovação da Gestão em Saneamento – 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  
**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** Sabesp MN - Apoio - Fiscal - Total  
**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** Sabesp MN - Clientes - Plano de Gestão do Relacionamento  
**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** Sabesp MO - Esgoto - GEAR – Gestão de Esgotamento com Atitude e Responsabilidade  
**(\*\*\*Vencedor\*\*\*)** 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 “Eficiência Operacional em Saneamento - 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 “Eficiência Operacional em Saneamento - PEOS” – Grupo 1: 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

#### Finalistas da categoria “Categoria Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental- SQFSA”

ENOPS ENGENHARIA S.A

Tecdata Engenharia e Serviços Ltda

**(\*\*\*Vencedores\*\*\*)**

Auton Soluções Ambientais Ltda EPP

Loksan Comércio de válvulas e equipamentos Ltda

Juliana Almeida Dutra Eireli EPP – DEEP

Vocalcom Consultoria e Soluções de Call Center Ltda

Globalsan Saneamento e Construções Ltda

Trail Infraestrutura Ltda

Sistema PRI Engenharia Ltda

Alves da Cunha Engenharia

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

## Reconhecimentos anteriores a 2017

### 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 – Gerência 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – IGS” –

##### Grupo 1: N, NE, CO

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

#### Finalistas da categoria “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 I – Troféu Bronze

CAGECE – CE - Unidade de Negócio Metropolitana Leste

CESAN – ES - Companhia Espírito Santense de Saneamento

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

SANESUL – MS - Unidade de Naviraí da Regional Cone Sul

SANEPAR – PR - Unidade Regional de Maringá

SABESP – SP - Unidade de Gerenciamento Regional São Mateus

#### Nível I – Troféu Bronze

CAGECE – CE - Unidade de Negócio Bacia do Banabuiú

DAE Araraquara - SP - Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Araraquara

ODEBRECHT Ambiental - BA – Odebrecht Ambiental Jaguaribe S.A.

CANEPAR - 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 Reeducandos 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – IGS” –

##### Grupo 2: S, SE, DF

(\*\*\*Vencedor\*\*\*) COPASA - Ações Conjuntas: a busca contínua pela

redução das perdas em sistema de abastecimento de água

SABESP ML - Estruturação do Aprendizado Organizacional com foco nos resultados

SABESP MN - Gestão da Insatisfação

SABESP METROPOLITANA - Gestão das Manifestações dos Clientes para

Redução do Índice de Reclamações

SABESP S MATEUS - Gestão de Esgoto - Atuação em Rede

SABESP MS - Gestão do desempenho das ações de RSE por meio dos

indicadores Ethos

SABESP MN - Gestão dos Prazos dos Serviços Regulados

SABESP MS - Gestão Efetiva de Vendas com Implantação da metodologia

Pipeline de Vendas

COPASA - Gestão Operacional Integrada

ODEBRECHT MAUÁ - Gestão para o Alto Desempenho das Equipes de

Campo

SABESP ML - Mudança de cultura na gestão de segurança e saúde - CIPA

COPASA - PEE - Programa de Eficiência Energética

SABESP MO - Programa Córrego Limpo

SANEPAR - Programa de eficiência do parque de hidrômetros

SABESP MS - Rede para a inclusão digital

### 2013

#### Nível IV – Troféu Diamante

COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana

SABESP – Metropolitana Norte

SABESP – Metropolitana Oeste

#### Nível III – Troféu Platina

CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte

SABESP – UGR Guarapiranga

#### Nível II – Troféu Ouro

CESAN – Gerência de Distribuição de Água

SABESP – Diretoria Metropolitana

SANEPAR – Unidade Regional Campo Mourão

#### Nível II – Troféu Prata

SANEPAR – Unidade Regional de Umuarama

#### Nível I – Troféu Bronze

CASAL – Unidade Benedito Bentes

CASAL – Unidade Sertão

FOZ – Foz de Mauá  
 SANEATINS – Unidade de Negócio Gurupi  
 SANEPAR – Unidade Regional de Foz do Iguaçu  
 SANEPAR – Unidade Regional de Paranavaí  
 SANEPAR – Unidade Regional de Toledo  
 SANESUL – Unidade de Naviraí da Regional Cone Sul  
**Nível B – Troféu Cobre**  
 CAGECE – Unidade de Negócio da Bacia do Acaraú e Coreaú  
 DESO – Unidade de Negócios Centro-Oeste  
 SANED – Companhia de Saneamento de Diadema  
 SANESUL – Unidade de Coxim da Regional Norte  
**Distinções**  
**Distinção Nível IV: Certificado “Excelência em Gestão”**  
 COPASA  
**Distinção Nível II: Certificado “Rumo à Excelência”**  
 CESAN  
**Finalistas da categoria “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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 ObraTace e Interface dos Sistemas SACE e SIGNOS  
**(\*\*Vencedor\*\*)**SABESP MO – Gestão dos Requisitos das Partes Interessadas para avançar 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 “Inovação da Gestão em Saneamento – 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

COPASA – Diretoria de Operação Norte  
 COPASA – Diretoria de Operação Sudoeste  
**Nível II – Troféu Ouro**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe (UN-BBJ)  
 COPASA – Companhia de Saneamento de Minas Gerais  
 COPASA – Diretoria de Operação Metropolitana  
 SABESP – Escritório Regional Butantã  
 SANEPAR – Gerência Geral da Região Metropolitana de Londrina  
**Nível II – Troféu Prata**  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Viamão  
 SABESP – Escritório Regional de Itaim Paulista  
**Nível I – Troféu Bronze**  
 ÁGUAS DO PARAÍBA  
 CAGECE – Unidade de Negócio Bacia do Salgado  
 CASAL – Unidade de Negócio Agreste  
 CASAL – Unidade de Negócio Leste  
 CESAN – Gerência de Distribuição de Águas  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Não-Me-Toque  
 CORSAN – Unidade de Saneamento de Palmitinho  
 DESO – Unidade de Negócio Sertão  
 SANEPAR – Unidade Regional de Francisco Beltrão  
 SANEPAR – Unidade Regional de Telêmaco Borba  
**Distinções**  
**Distinção Nível III: Certificado “Avanços para a Excelência”**  
 DAEP – Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis  
 SABESP – Unidade de Negócio Oeste – MO  
**Diplomadas CNQA**  
**Diploma Nível III “Avanços para a Excelência”**  
 FOZ DE CACHOEIRO  
 CORSAN – Superintendência de Tratamento de Efluentes – Sítel  
 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 Inovação da Gestão em Saneamento – 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**  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Leste  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Norte  
 CAGECE – Unidade de Negócio Metropolitana Oeste  
 CAGECE – 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 SiteL – 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 Seca – 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 – Graifificação 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 Respos. 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 Iguazu – APD

SANEPAR – Gestão sobre Recebimentos Indevidos – USCM

SANEPAR – Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência

Sanepar – PARES

SEMAE-São Leopoldo – Programa de Ideias

**2003**

**Nível II**

Escritório Regional de Cruz das Almas – EMBASA

Superintendência Metropolitana de Salvador – EMBASA

Unidade de Negócio Norte da Diretoria Metropolitana de Distribuição –

SABESP

Unidade de Receita Apucarana – SANEPAR

**Nível I**

Serviço Municipal de Água e Esgotos de São Leopoldo – SEMAE

Sistema de Abastecimento de Água de Afonso Cláudio – CESAN

Sistema de Abastecimento de Água de Itaipé – COPASA

Sistema de Abastecimento de Água de Pedro Canário – CESAN

Sistema de Abastecimento de Água de Virgem da Lapa – COPASA

Sistemas de Abastecimento de Água de Botelhos – COPASA

**2002**

**Nível II**

Águas de Limeira S/A

Unidade de Receita de Toledo – SANEPAR

**Nível I**

Escritório Regional de Guanambi – EMBASA

Gerência Divisional de Itapetininga – SABESP

Sistema de Abastecimento de Água de Salinas – COPASA

Sistema de Abastecimento de Água e Tratamento de Esgoto de Venda Nova

do Imigrante – CESAN

Unidade de Negócio Centro – SABESP

Unidade de Negócio Oeste – SABESP

Unidade de Negócio de Produção de Água – AA – SABESP

Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Região Metropolitana de São Paulo – AE – SABESP  
 Unidade de Receita de Foz do Iguaçu – SANEPAR

**2001**

**Nível II**

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

**Nível I**

SAE – Superintendência de Águas e Esgotos de Ituiutaba  
 Sistema de Andradas – COPASA  
 Sistema de Alfenas – COPASA  
 Sistema de Toledo – SANEPAR  
 Sistema de Mendes Pimentel – Água – COPASA  
 Sistema de Santo Antônio do Gramma – COPASA  
 Unidade de Negócio Sul – Metropolitano – SABESP  
 Sistema de São Gonçalo do Abaeté – COPASA  
 Unidade de Negócio Norte – Metropolitano – SABESP  
 Sistema de Mantenópolis – 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

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

2015 - 2016 - Carlos Fernandes 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 do PNQS 2017

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, deram sua contribuição para a melhoria do setor de saneamento ambiental e do País.

### Juízes

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade

IPEG – Instituto Paulista de Excelência em Gestão

ABES – Diretor Nacional

Ad Hoc – Juiz presidente

### Examinadores Seniores

Alvaro Luiz Janzkovski Lopes

Ana Cristina Siewert Garofolo

Caio Celso Machado Vidor

Delci Bottcher

Eduardo Antonio Bockel

Eduardo Pinheiro Aranda

Eizo Edson Kato

Frank Itinoce

Gelson Renan Tavares Pinto

Gilvânia Fernandes Quintino Torres

Holder Calvão

Joyce Aparecida Marques dos Santos

Liliane Pedroso Marchisio

Luana Pavi dos Santos Bockel

Luciana Nunes Soares

Luciano Hoffling Dutra

Luis Carlos de Oliveira Rosa

Mauricio Cassar

Paulo Meurer

Paulo Roberto Meurer

Rangel Redaelli

Rodolfo Candeia

Sandra De Souza

Sergio Schardong

Sergio Zeppelin Filho

Tatiane Requião De Borba

### Examinadores

Adriana A. Scalfio

Alex Pedro de Oliveira

Aline Lumi Yamauchi

Aline Moraes De Oliveira

Alisson Matuzalém Berno Frós

Ana Carolina Mariano Dimitruk

Angelo Pavi dos Santos

Benedito Aparecido De Camargo

Cassiano Leonel Drum

Célia Cristina Moretti Decarli

Cristiane Redaelli

Edimar Manoel de Oliveira

Edmilson Santana Branco

Emilio Mesa Junior

Fábia Silvia Mendes Veiga de Carvalho

Fernanda Luvizari Zibordi

Gabriela Zugaib Figueira

Jaderson Ribeiro Baratto

Leo Eraldo Paludo

Luciane Da Silva Kayser Barbosa

Luciano Ferreira Silva

Manoel Ferreira Costa

Marcelo Maximiano de Almeida

Marcia Eliza Campos dos Santos

Marcio Roberto Mori Machado

Maria Laura de Souza Gomes

Michele Santos Oliveira

Naiane Souza Paz De Almeida

Odirlei Garcia do Nascimento

Patricia Pedroso Marchisio

Paulo Pontara

Renato Zacarias de Melo

Rita de Cássia Gomes Fontoura

Roberta Flores de Oliveira

Rosana Shinzato Sakimoto

Rubens Paulino da Silva

Silvia Rita Glinsk Seffrin

Silvio Rogério Franco Caraca

Suliany Marcelino Ordakowski

Tarcisio Luiz Nagatani

Valdinei Chimborski Lopes

Vera Lucia Silverio Lico

Virgilio Antonio de Almeida Tosta

## **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)