**INSTRUÇÔES PARA PREENCHIMENTO**

**MANTER TODOS OS ENUNCIADOS E NUMERAR AS PÁGINAS.**

**LIMITE DE PÁGINAS COM OS ENUNCIADOS DO FORMULÁRIO: 15 páginas tamanho A4. Fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10. Tabelas Arial 8, Figuras Arial 6.**

Salvar arquivo em formato PDF para ser enviado, com o nome **“PEOS 2020** **XXX - YYYYYYYY”, onde “XXX” é o ID da prática e “YYYYYYYYYY” é o nome do Case**. O ID é o número dado pelo site ao preencher a Ficha de Elegibilidade.

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com *cnqa@abes-dn.org.br.*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do *Case (Programa)***  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  Procurar utilizar em torno de 60 caracteres ou o nome pelo qual o Programa implantado tornou-se conhecido na organização. Por “Programa” pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar. | **Ano Implant.**  **(últ 3 anos)**  **XXXX** |
| **Tema central do Programa**  \_ **Gestão de Perdas** \_  **Gestão de Eficiência Energética** | |
| **Temas associados**  XXXXXXXXXXXXXXX  Informar, se existirem, quaisquer outros temas relevantes associados ao tema central, que também são tratados pelo Programa (Ex.: consumo de energia, manutenção e reabilitação de ativos de infraestrutura, qualidade de materiais, controles operacionais vitais, medições chave, produtividade da mão de obra, planejamento comercial, vendas ativas, medição de consumo, cobrança, combate a fraudes, atendimento, autosserviço e outros). | |
| **Abrangência ou alcance**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que, conforme os temas acima, mostrando o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case. | |
| **Resumo do Case** (até 12 linhas)  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| Resumir acima os aspectos relevantes do Programa descrito neste Case. Citar as razões, direcionamentos, decisões, desafios, metas e aspectos mais relevantes que determinaram a prioridade. Mencionar níveis de liderança e áreas ou equipes multidisciplinares envolvidas, bem como eventuais parcerias. Sintetizar o processo ou forma encontrada para atingir os objetivos, destacando novas abordagens ou inovações e principais vantagens. Citar eventuais tecnologias de informação e de processo relevantes utilizadas. Informar um ou mais resultados quantitativos de melhoria da eficiência operacional associados ao Programa. **A QUALIDADE DO RESUMO É AVALIADA NAS QUESTÕES 7.A E 8.E.** | |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome da organização candidata**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | | | **Razão Social responsável pela candidata**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| **Serviços prestados pela candidata**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | | | **CNPJ**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
|  | | | | |
| **Forma de atuação da candidata** | | | | |
| **\_ Empresa pública ou econ.mista**  **\_ Empresa privada**  **\_ Consórcio de empresas** | | **\_ Unidade de empresa pública ou econ.mista**  **\_ Unidade de empresa privada**  **\_ Autarquia** | | **\_ Serviço Autônomo**  **\_ Departamento Municipal**  **\_ Outro:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Força Trabalho**  XXXXX **pessoas**  Incluir terceiros com supervisão direta | **Porte operacional**  XXXXXXXXXXX  Usar informações pertinentes ao setor de saneamento ambiental. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, área etc. | | | |
|  | | | | |
| **Nome do autor do case**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | | | **Dirigente responsável na organização candidata**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| **Email**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | | | **E-mail**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| **Celular**  XXXXXXXXXX | | | **Endereço principal da candidata**  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| **DECLARAÇÃO**  **A organização candidata concorda em responder consultas presenciais ou remotas da Banca Avaliadora para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas de associados da ABES para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.** | | | **AUTENTICAÇÃO**  **O dirigente responsável da organização candidata deve autorizar a disponibilização do Case para a ABES no canal apropriado, e ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Avaliadores do PEOS e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.** | |
| **Outras particularidades relevantes** (até 5 linhas)  XXXXXXXXXX | | | | |
| Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case. | | | | |
|  | | | | |
| **C) Perfil Complementar**  Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case | | | | |

1. **Instância de governança**

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

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Instância de controle da sociedade**

Informar, se existir, a denominação do órgão ou órgãos controladores do desempenho da organização, em termos de Eficiência Operacional em tema central ou associado ao Programa (Ex. Agência Reguladora, Secretaria Municipal, Órgão Ambiental, Ministério etc.). Se não existir, apenas declarar esse fato.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Áreas internas envolvidas**

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

1. **Outras partes externas envolvidas**

Informar a denominação de outras partes envolvidas no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores prestadores, clientes, instituições parceiras, consultores, áreas corporativas, outras unidades da controladora e outros.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **Linha de reporte**

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

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

|  |
| --- |
| D) Critérios PEOS Oito Critérios aplicados ao Case que receberão nota do Avaliador |
| Em cada um dos oito Critérios deles busca-se questionar os aspectos da excelência em gestão aplicada ao Programa de melhoria da Eficiência Operacional descrito no Case. Os sete primeiros questionam os processos gerenciais associados ao Programa e algumas evidências e o oitavo solicita os resultados alcançados pelo Programa implantado. |

| **Questões de processos gerenciais** |
| --- |
|  |
| **Critérios de 1 a 7** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sistema de pontuação**  **(por questão)** | | | | | |
| **Grau** | **0: Não responde** | **1: Responde**  **pouco** | **2: Responde**  **boa parte** | **3: Responde quase tudo** | **4: Responde tudo ou praticamente tudo** |
| **Escala%** | **0** | **25** | **50** | **75** | **100** |

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

a) **Descrever** o valor, princípio organizacional, credo, política ou outro direcionamento formal que destaque a busca da eficiência operacional, alto desempenho ou objetivo similar, como sendo cultura relevante na organização e **informar** de que forma isso é anunciado formal e ativamente à força de trabalho e outros públicos envolvidos.

*Preencher aqui*

b) **Informar** qualquer ação de mudança cultural relativa ao Programa, **destacando** qual ou quais são os principais aspectos disfuncionais da cultura que são tratados e principais aspectos funcionais que são reforçados, **explicando** os motivos. (Ver “aspectos da cultura” no Glossário dos Critérios de Avaliação MEGSA)

*Preencher aqui*

c) **Informar** de que forma o Programa consta do mapeamento de riscos da organização como ação mitigadora. **Mencionar** o risco mitigado direta ou indiretamente pelo Programa.

*Preencher aqui*

d) **Informar** quais indicadores de eficiência operacional associados ao Programa são utilizados para avaliar o desempenho da Direção, **informando** as áreas do organograma da organização que são avaliadas pelos indicadores informados.

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui’*

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

a) **Citar** um ou mais objetivos estratégicos associados ao Programa e **sumarizar** as principais estratégias (caminhos, ideias) nele incorporadas para ter êxito. **Se aplicável, informar** de que maneira o Programa se relaciona com Planos oficiais Municipais, Estaduais ou de Bacias de localidades atendidas pela organização. **Se não for aplicável, declarar** o fato.

*Preencher aqui*

b) **Apresentar** um ou mais indicadores de desempenho e metas futuras, de curto ou longo prazos, relativos aos objetivos estratégicos associados ao Programa que foram estabelecidas, **destacando** a forma ou método para seu estabelecimento (dos indicadores e das metas) e **explicando** quando não se espera melhorias no resultado no longo prazo devido a influência de outras variáveis. **Informar** onde foram explicitadas as metas.

*Preencher aqui*

c) **Citar** as principais macro-ações, etapas ou partes que compuseram o Programa e respectivas áreas responsáveis, **mencionando** o montante de recursos previstos e a fonte. **Citar** as formas de acompanhamento regular dessas ações pela Direção.

*Preencher aqui*

d) **Informar** qualquer atividade de investigação de soluções alternativas relativas ao Programa, em organizações de referência, congressos ou literatura especializada. **Citar** o motivo que levou à escolha da(s) fonte(s). Se houver, **citar** uma ou mais lições aprendidas nessa investigação. **Se não houver** lições aprendidas na investigação**, declarar** o fato.

*Preencher aqui*

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

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

*Preencher aqui*

b) **Citar** as formas de envolvimento dos clientes, direta ou indiretamente, no planejamento ou desenvolvimento do Programa, **explicando** a relevância desse envolvimento. **Se não aplicável, declarar** o fato.

*Preencher aqui*

c) **Informar** as mudanças introduzidas no serviço ao cliente, inclusive no protocolo de atendimento, por força do Programa e **mencionar co**mo os clientes foram informados dessas mudanças proativamente.

*Preencher aqui*

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

a) **Informar** medidas de mitigação de impactos sociais ou ambientais adversos, decorrentes das ações para implementação do Programa, nos produtos ou operações. **Se** as ações **não causaram impactos adverso, declarar** o fato.

*Preencher aqui*

b) **Explicar** as consequências positivas, diretas ou indiretas, para a sociedade e para o meio ambiente decorrentes da implementação do Programa e de que forma são alcançadas.

*Preencher aqui*

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Informações e Conhecimento** | **Peso 10** |

a) **Informar** as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa e seus benefícios. **Destacar** adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional.

*Preencher aqui*

b) **Destacar** formas de assegurar a integridade e confiabilidade da coleta de dados e da medição da eficiência operacional no tema do Programa, **mencionando** as técnicas ou métodos utilizados. **Caso não** sejam **utilizadas** metodologias de medição recomendadas no setor, ou, caso sejam utilizadas com variações, **explicar** os motivos de não adotar o método. (Ex. no tema Gestão de Perdas, é recomendado o emprego de técnicas de macromedição, micromedição, balanço hídrico etc. no processo de medição da eficiência).

*Preencher aqui*

c) **Explicar** as formas de reter e de disseminar o conhecimento relevante aprendido durante e após a conclusão do Programa, **destacando** a forma de registro das lições aprendidas sobre o que não funciona ou não é praticável.

*Preencher aqui*

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

a) **Informar** a maneira de escolha do líder do Programa e de configuração da equipe de desenvolvimento e implantação do Programa, **destacando** as áreas do organograma da organização candidata que possuem membros na equipe e a função de cada membro. **Mencionar** eventuais mudanças na estrutura organizacional realizadas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa e os benefícios dessas mudanças. **Caso não** tenha havido mudanças, **declarar** o fato.

*Preencher aqui*

b) **Citar** os treinamentos essenciais conduzidos, sua importância para o êxito do Programa e quais áreas ou profissionais abrangeram.

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

d) **Mencionar** medidas de mitigação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes de mudanças incorporadas pelo Programa nas rotinas de trabalho. **Se não** houver, **declarar** o fato.

*Preencher aqui*

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

a) **Apresentar** as principais mudanças nos processos e nos produtos ou perfil dos serviços em relação ao status anterior, incorporadas pelo Programa, **destacando** as principais características que foram alteradas e seu benefício, principalmente se estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. **Destacar** quaisquer ideias originais ou inusitadas e seus benefícios (inovações), incorporados pelo Programa nos processos ou produtos e, **se não** houver, **declarar** o fato. O **Resumo do Case no tópico “A” deve sumarizar** com clareza a abordagem adotada. **Informar** onde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados.

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

c) **Informar** as simplificações incorporadas no gerenciamento das rotinas dos processos afetados pelo Programa. **Se não** houver, **declarar** o fato. **Destacar** formas de autogerenciamento pela equipe operacional.

*Preencher aqui*

d) **Sumarizar** as maneiras de avaliar e melhorar o desempenho dos processos afetados pelo Programa, durante e logo após sua implantação. **Citar exemplo de** melhoria implantada decorrente dessa avaliação.

*Preencher aqui*

.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sistema de pontuação**  **(por questão)** | | | | | |
| **Grau** | **0: Não responde ou evolução desfavorável** | **1: Evolução inconclusiva ou favorável qualitativamente** | **2: Evolução**  **favorável de resultado indiretamente associado ao Programa** | **3: Evolução favorável de resultado diretamente associado ao Programa** | **4: Evolução significativamente favorável de resultado diretamente associado ao Programa**  **E**  **em “e”,**  **alcançou meta e**  **nível competitivo,**  **E**  **em “a” ou “e**  **apresentou destaque solicitado** |
| **Escala%** | **0** | **25** | **50** | **75** | **100** |

**Apresentar** uma ou mais evoluções, conforme conveniente, de resultados direta ou indiretamente associados ao Programa para as questões abaixo.

Usar, na apresentação, indicadores de desempenho pertinentes com série histórica abrangendo resultados de “antes” e o “depois” ou outras evidências de melhoria como fotos “antes” e “depois”, reconhecimentos recebidos, resultados de pesquisas, comparativos com grupos de controle etc. No caso de resultados indiretos, **explicar** por que o Programa alavancou o resultado.

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

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

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

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

*Preencher aqui*

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

Além do resultado do(s) indicador(es) ou outras evidências de melhoria, **apresentar** nessa questão o nível de competitividade alcançado por meio da apresentação de referencial comparativo pertinente (ver “referencial comparativo pertinente” no Glossário Critérios de Avaliação MEGSA). **Destacar** nesse tópico as principais lições aprendidas com o Programa em qualquer uma alguma das questões de resultados acima.

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

*Preencher aqui*

Revisores 2020: Ricardo Rover Machado - Câmara Técnica de Gestão de Perdas e Eficiência Energética, Maria Angela Dumont Sargaço - Coordenadora Adjunta CNQA e Carlos Schauff .- Consultor Técnico PNQS