



PNQS 2023

Critérios de Avaliação

IGS

Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental



IGS

Inovação da Gestão

V 1.0

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

Colaboradores

CNQA – Comitê Nacional da Qualidade ABES	
Coordenação Geral do CNQA Samanta I. S. Tavares de Souza - SABESP	Consultoria Técnica PNQS – Autor e Relator 2023 Carlos Amadeu Schauff - COMPUMAX
Coordenadora Adjunta Ana Maria Malateaux Silva - SABESP	Gerente de Processos PNQS Rodolfo Candeia - ROCA GESTÃO
Coordenador de Relações Institucionais Josivan Cardoso Moreno - ABES	Secretaria Operacional do CNQA ABES-DN Katia Bella e Mariana Tobias

Câmara Temática Prestação de Serviços e Relac.com Clientes	
Juliana Almeida Dutra (Coordenadora)	DEEP
Aparecida Oliveira	Consultora
Fabiana Caonetto	SABESP

Revisoras 2023	
Rosana Dias - SABESP	Maria Angela Dumont Sargaço – Nova Fronteira

O CNQA agradece a colaboração dos leitores que forneceram sugestões para o aprimoramento do PNQS [2023](#), e coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria.

Controle de versão

14/02/2023 – 1.0 [Publicação](#)

Introdução aos Critérios de Avaliação IGS

A categoria IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental – do PNQS é destinada aos **operadores** municipais ou concessionários do município, de serviços de saneamento ambiental, e aos seus **fornecedores**, em dois Grupos separados, conforme especificado no “Regulamento PNQS 2023”

Os Critérios de Avaliação IGS, são utilizados para orientar o preparo de Cases que descrevem práticas de gestão exemplares dessas organizações e para avaliação delas pelos avaliadores especialistas e juizes do PNQS.

O documento “Regulamento PNQS 2023” descreve todas as regras de participação nessa categoria abrangendo:

- Cronograma e valores de inscrição e de cursos obrigatórios
- Regras e consulta de elegibilidade do Case
- Preparo e submissão do Case elegível
- Apresentação pública dos selecionados
- Julgamento e tipos de reconhecimento dos melhores trabalhos

O IGS busca práticas de gestão que foram implantadas ou aprimoradas, conferindo-lhes algum caráter inovador no processo ou na forma de implantar, ao longo dos **últimos três anos** encerrados. Elas devem ter sido bem planejadas e implantadas, incorporar bons exemplos ou aspectos de originalidade e demonstrar ter trazido resultados relevantes mensuráveis.

Por “prática de gestão” entende-se também uma sistemática, processo, programa ou ação gerencial.

Os “Critérios de Avaliação MEGSA¹ ESG”, utilizado em outras categorias do PNQS, contém um Glossário com termos que podem facilitar a compreensão dos critérios de avaliação do IGS.

A “Ficha de Elegibilidade do Case”, a ser submetida ao CNQA antes do envio do trabalho, solicitará a relação da prática de gestão associada ao Case com um ou mais processos gerenciais exigidos nos **Critérios MEGSA ESG**.

¹ Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental ESG

² Operadores diretos são organizações delegadas ou concessionárias que prestam os serviços de saneamento ambiental e operadores indiretos são empresas que operam para organizações delegadas ou concessionárias.

³ É composta por tecnologia de informação e comunicação móvel e suas potencialidades, computação em nuvem, inteligência artificial e suas

O sistema de reconhecimento do PNQS, por meio de suas diversas categorias, incluindo o IGS, tem por objetivo captar práticas de gestão exemplares para disseminação no setor, apresentá-las no Seminário de Benchmarking anual e publicar os trabalhos com as mais altas pontuações no site do PNQS. Cases reconhecidos em anos anteriores estão lá disponíveis.

Dessa forma, utiliza-se o recurso motivacional da busca do reconhecimento pelas organizações candidatas para poder captar, reconhecer e disseminar experiências bem-sucedidas em gestão no setor de saneamento ambiental.

Temas da Categoria neste ciclo

Para os operadores de saneamento ambiental, diretos e indiretos², a prática de gestão a ser inscrita no Case IGS 2023 deve ser enquadrada em um dos temas abaixo:

• Transformação Digital

Prática gerencial apoiada por *tecnologia digital*³ emergente que tenha transformado o modelo de negócio ou melhorado a gestão da organização e que já tenha demonstrado resultado relevante após sua implantação. A **transformação** digital muda para melhor e agiliza substancialmente as interações digitais clássicas com usuários dos processos e entre eles, criando valor para as partes interessadas.

• Gestão de Pessoas

Prática gerencial relativa ao sistema de trabalho – organização de equipes, recrutamento, seleção, contratação, integração de recém-chegados, feedback de desempenho, remuneração, incentivo, reconhecimento, comunicação, liderança, capacitação & desenvolvimento, promoção da qualidade de vida, desenvolvimento de líderes e outras, que incorporam uma ou mais novidades ou que sejam inéditas, no seu enfoque ou forma de aplicar e que tenham demonstrado resultados relevantes.

ou

• Gestão Avançada

Outras práticas gerenciais exemplares, que não se enquadram nas categorias PEOS e PGA e nem nos Temas acima, e que já tenham demonstrado resultados relevantes após a implantação.

ferramentas, internet das coisas, geolocalização, análise de dados, reconhecimento facial, e outras, bem como a integração entre elas, proporcionando construção de redes, reconhecimento de padrões, tomada de decisão automática, robotização, automatização de tarefas, georreferenciamento, sensoriamento e outras vantagens (Fonte: MEGSA ESG).

Não são aceitos no IGS

- Cases que descrevem **produtos**, soluções técnicas em si, como ferramentas, instrumentos, aparelhos, hardwares, softwares, aplicativos ou sistemas afins, a menos que integrem uma sistemática, processo, programa ou ação gerencial, que é o objeto da descrição do Case.
- Cases vencedores em anos anteriores não são aceitos nos ciclos posteriores. Isto significa que, não tendo caducado, qualquer outro, **finalista ou não**, pode ser atualizado e reapresentado, observando os **temas** deste ciclo.

Componentes dos Critérios de Avaliação IGS

1. Questionário do “Formulário IGS 2023”

O autor descreve seu Case, declarado elegível pelo CNQA, nesse Formulário, baixado do site do PNQS.

O questionário inicia solicitando os Quadros “Resumo do Case” e “Informações da Organização” com campos autoexplicativos.

Depois, o questionário apresenta as Questões sobre a prática de gestão, acompanhadas de explicações sobre o que descrever, agrupadas em Quadros A, B e C. Cada Questão indica os fatores que serão avaliados na resposta, com espaço para descrever a resposta a cada “Fator”.

Cada Quadro indica seu peso no cálculo da nota final do Case descrito, que valerá 90% da nota geral do case.

A – Oportunidade (peso 15)
B – Ideia (peso 50)
C – Resultados (peso 35)

Existem sete Questões de avaliação distribuídas nos três Quadros. Cada Questão é avaliada em alguns fatores. São 19 fatores no total.

Essas questões e fatores exploram as características de uma prática exemplar, inspiradas nos Critérios de Avaliação MEGSA ESG, buscando elementos clássicos da excelência em gestão **ESG**: planejamento, padronização, **otimização**, inovação, proatividade, agilidade, controle, **efetividade**, aprendizado, cooperação,

integração e desenvolvimento sustentável, acompanhados da demonstração de resultados diretos e indiretos para as partes interessadas envolvidas.

O preenchimento do Formulário IGS deve observar as regras de formatação em seu início.

2. O Sistema de Pontuação “Quadro de Notas IGS 2023”

O sistema funciona com a atribuição de notas, pelo especialista, a cada fator respondido, conforme avalia o Case descrito e, depois, pelos juízes, a cada aspecto avaliado da apresentação pública do Case, no Seminário de Benchmarking do PNQS.

O CNQA informará aos autores a data, período, formato (presencial ou online) e duração da apresentação a ser feita no Seminário de Benchmarking do PNQS, por ocasião da seleção dos Cases classificados para apresentação, conforme o Regulamento.

Estes fatores e aspectos, bem como mecanismo de cálculo da nota final da Descrição do Case e da Apresentação pública do Case, estão indicados no “Quadro de Notas IGS 2023”, neste documento.

Cada nota atribuída a um fator ou aspecto, está associada a um conceito ou grau de atendimento a afirmações.

Para o cálculo da nota global do Case, a nota final da Descrição do Case, com peso 90%, é somada à nota final da “Apresentação pública”, que estará em pontos percentuais, sendo no máximo de 10p.p. A nota global será utilizada pelos juízes para determinar os Finalistas e Vencedores da categoria.

000

Quadro de Notas IGS 2023

Avaliação da Descrição do Case

Na avaliação da Descrição do Case, o especialista atribuirá uma nota entre zero e dez, conforme o Quadro a seguir, a cada fator respondido, conforme as informações apresentadas e sua consistência com o que foi solicitado nos quadros de Questões A, B e C do Case (o total de pontos da avaliação da Descrição é 100 e terá peso 90% da Nota Global do Case).

A nota de cada Quadro de Questões é calculada pela média aritmética das notas dos fatores de cada Questão.

A nota final da Descrição do Case corresponde à média ponderada das médias de cada Quadro de Questões (A, B e C) pelos respectivos pesos.

Consultar o Formulário IGS para ver enunciado completo das questões.

A. OPORTUNIDADE (peso 15)

A.1 Qual foi a oportunidade (insight, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada?	
Fator	Notas possíveis
A.1.1 Origem em sistemática de análise/avaliação ou de indução de inovações	0 Não foi descrita a origem da oportunidade 1 A descrição não permite avaliar a origem da oportunidade 4 Oportunidade foi identificada em iniciativa isolada 7 Oportunidade foi identificada em iniciativa em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da área 10 Oportunidade identificada em sistemática de análise/avaliação baseada em fatos ou de estímulos à inovação, da organização
A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização	0 Oportunidade irrelevante para a organização, ou relevância não evidenciada 1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância 4 Oportunidade pouco relevante para a o êxito da organização ou não evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos 7 Oportunidade razoavelmente relevante para a o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos 10 Oportunidade muito relevante para o êxito da organização, evidenciada com base em resultados medidos ou avaliação de potencial de ganhos
A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor e para a sociedade ou meio ambiente	0 Problema irrelevante para o setor, ou relevância não evidenciada 1 A explicação não permite avaliar o grau de relevância para o setor 4 Oportunidade pouco relevante para o setor ou não evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas 7 Oportunidade razoavelmente relevante para o setor, evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas 10 Oportunidade muito relevante para o setor, relevante para sociedade ou meio ambiente, evidenciada com fatos constatados em fontes conhecidas

B. IDEIA (peso 50)

B.1 De que forma a prática de gestão foi planejada ou concebida para superar os obstáculos identificados?	
Fator	Notas possíveis
B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto	0 Não foi mencionado o planejamento da prática ou o gerenciamento do projeto 1 A descrição não permite avaliar o planejamento da solução ou o gerenciamento do projeto 4 Planejamento e gerenciamento pouco estruturados (lista de etapas e responsáveis) 7 Planejamento e gerenciamento razoavelmente estruturados (lista de etapas, responsáveis e cronograma). Os principais obstáculos foram identificados. 10 Planejamento e gerenciamento bem estruturados (lista de etapas, responsáveis, cronograma, orçamento e avaliação de status de projeto). Os principais obstáculos foram identificados.

B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto	<p>0 Não foi mencionada a sistemática de trabalho</p> <p>1 A descrição não permite avaliar a sistemática de trabalho</p> <p>4 Sistemática de trabalho com poucos elementos estruturadores</p> <p>7 Sistemática de trabalho com vários elementos estruturadores</p> <p>10 Sistemática de trabalho bem estruturada (forma de trabalho da equipe, responsabilidades, sistema de comunicação etc.)</p>
B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência	<p>0 Não foi mencionado o uso de informações de outras fontes de referência</p> <p>1 A descrição não permite evidenciar o uso de informações de outras fontes de referência</p> <p>4 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais e lições aprendidas</p> <p>7 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais, e lições aprendidas</p> <p>10 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais, seus resultados e lições aprendidas, usando métodos disseminados na organização</p>

B.2 Como funciona a prática de gestão?	
Fator	Notas possíveis
B.2.1 Enfoque sistemático, enxuto e com padrões gerenciais claros e o Resumo do Case o sumariza	<p>0 Não foi apresentado o funcionamento da prática de gestão</p> <p>1 A descrição não permite entender o funcionamento da prática de gestão</p> <p>4 A prática de gestão é sistemática, mas não possui padrões gerenciais que assegurem sua repetitividade e controle. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática com clareza e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p> <p>7 A prática de gestão é sistemática, com alguns padrões gerenciais estabelecidos para assegurar sua repetitividade e controle, mas não suficientes. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática com clareza e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p> <p>10 A prática de gestão é sistemática, com padrões gerenciais otimizados ou enxutos⁴ suficientes para assegurar sua repetitividade e controle. O Resumo do Case sumariza o funcionamento da prática com clareza e, quando aplicável, mostra alguma melhoria após candidatura anterior deste mesmo Case</p>
B.2.2 Enfoque original, inusitado ou inédito	<p>0 A prática não incorpora aspecto de originalidade nem parece inusitada</p> <p>1 A descrição não permite determinar claramente aspectos de originalidade e seus benefícios.</p> <p>4 A prática incorpora pelo menos um aspecto de originalidade que representa uma novidade em prática de gestão já existente, com seus benefícios evidentes</p> <p>7 A prática incorpora mais de um aspecto de originalidade que representam novidades em prática de gestão existente, com seus benefícios evidentes. O Resumo do Case sumariza o aspecto inovador da prática.</p> <p>10 A prática incorpora característica de originalidade que representa ruptura radical na forma de gerir, com seus benefícios evidentes. O Resumo do Case sumariza o aspecto inovador da prática e os resultados em “C” comprovam a mudança de patamar de desempenho</p>
B.2.3 Enfoque promotor do desenvolvimento sustentável	<p>0 A prática não promove o desenvolvimento sustentável, nem direta nem indiretamente.</p> <p>1 A descrição não permite determinar claramente se a prática promove ou não o desenvolvimento sustentável ou a promoção relatada parece insignificante</p> <p>4 Foi demonstrada pelo menos uma característica da prática, com benefício importante, indiretamente associado à promoção do desenvolvimento sustentável</p> <p>7 Foi demonstrada pelo menos uma característica da prática, com benefício importante, diretamente associado à promoção do desenvolvimento sustentável</p> <p>10 Foram demonstradas mais de uma característica da prática, com benefícios importantes, diretamente associados à promoção do desenvolvimento sustentável⁵</p>
B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção	<p>0 Não foram apresentadas características de prevenção de problemas</p> <p>1 A descrição não permite entender os mecanismos de prevenção de problemas</p> <p>4 Há características mínimas de prevenção de problemas, mas insuficientes</p> <p>7 Há características de prevenção de alguns problemas, mas insuficientes</p> <p>10 Há características suficientes para prevenir principais problemas</p>

⁴ Ver no MEGSA ESG o fator “Enxuto”, usado para avaliar processos gerenciais, para melhor compreensão

⁵ Pode incluir benefício social, ambiental ou para governança

<p>B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida, com uso de tecnologia digital⁶</p>	<p>0 Não foram descritas características que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>1 A descrição não permite entender as características que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>4 Falta característica importante que proporciona agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas</p> <p>7 Há apenas uma característica importante que proporciona agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas, empregando tecnologia digital.</p> <p>10 Há características importantes que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas, empregando tecnologia digital.</p>
<p>B.2.6 Aplicação é abrangente suficientemente e controlada</p>	<p>0 Não foram apresentados elementos que demonstrassem a abrangência e mecanismo de controle da prática</p> <p>1 A descrição apresentada não é suficiente para avaliar a abrangência e o mecanismo de controle</p> <p>4 A prática abrange áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes ou não há mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação</p> <p>7 A prática abrange suficientemente todas as áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes e possui mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação</p> <p>10 A prática abrange suficientemente todas as áreas, processos, produtos ou partes interessadas pertinentes e possui mecanismo de controle dos padrões de sua aplicação, incluindo indicador de eficiência ou de eficácia com metas estabelecidas e acompanhadas</p>
<p>B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização</p>	<p>0 Não foi abordada a integração ao sistema de padrões (sistemas de informação, sistemas de documentação, sistemas de trabalho, sistema de comunicação, sistemas de gestão específicos etc.)</p> <p>1 A descrição apresentada não permite avaliar o grau de integração ao sistema de padrões</p> <p>4 Os padrões da prática de gestão não estão integrados ao sistema de padrões existentes, utilizando sistema independente</p> <p>7 Os padrões gerenciais da prática estão parcialmente integrados ao sistema de padrões da organização</p> <p>10 Os padrões gerenciais da prática estão integrados ao sistema de padrões da organização</p>

<p>B.3 Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão, depois de implementada?</p>	
<p>Fator</p>	<p>Notas possíveis</p>
<p>B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação da efetividade⁷ e melhoria)</p>	<p>0 Não foram apresentados os mecanismos de avaliação e de melhoria da prática de gestão</p> <p>1 A descrição apresentada não permite avaliar os mecanismos de avaliação da efetividade e ações de melhoria da prática de gestão ou não cita exemplo recente de melhoria incorporada à prática</p> <p>4 Houve pelo menos um ciclo de avaliação da efetividade da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplo recente (3 anos) de melhoria incorporada à prática</p> <p>7 Houve pelo menos um ciclo de avaliação estruturada da efetividade da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplo recente (3 anos) de melhoria incorporada à prática</p> <p>10 Houve mais de um ciclo de avaliação estruturada da efetividade da prática de gestão e ações para aprimorar seus padrões, citando exemplos recentes (3 anos) de melhorias incorporadas à prática</p>
<p>B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar a efetividade da prática de gestão</p>	<p>0 Não há uso de indicadores para avaliar o valor adicionado pela prática de gestão ou sua eficácia nem a sua eficiência</p> <p>1 A descrição do indicador não é clara para explicar como ele permite avaliar o valor adicionado pela prática de gestão ou sua eficácia</p> <p>4 Há indicador para avaliar a eficiência da prática de gestão, mas não a eficácia ou o valor adicionado por ela</p> <p>7 Há indicador para avaliar a efetividade ou o valor adicionado, indiretamente, pela prática de gestão, i.e., outros fatores podem afetar bastante o resultado, que não a prática em questão</p> <p>10 Há indicador para avaliar a efetividade ou o valor adicionado, preponderantemente pela prática de gestão</p>

⁶ Ver glossário "tecnologia digital" no MEGSA ESG

⁷ Ver no MEGSA ESG o fator "Efetivo", usado para avaliar processos gerenciais, para melhor compreensão

C. OS RESULTADOS (peso 35)

C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.	
Fator	Notas possíveis
C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho e o Resumo do Case o sumariza	<p>0 Não foram apresentados resultados associados à prática de gestão</p> <p>1 Os resultados apresentados não são conclusivos para avaliar ganhos</p> <p>4 A evolução de resultado de eficiência, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o ponto anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho importante. O Resumo do Case sumariza esse ganho</p> <p>7 A evolução de resultado de adição de valor ou efetividade, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o momento anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho importante. O Resumo do Case sumariza esse ganho</p> <p>10 A evolução de resultado de adição de valor ou efetividade, preponderantemente associado à prática de gestão, comparando o período anterior com posterior à implementação da prática, demonstra ganho muito expressivo e parece sustentável, alcançando novo patamar de desempenho. O Resumo do Case sumariza esse ganho</p>
C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade	<p>0 Não é possível evidenciar competitividade de resultado por meio de referencial comparativo pertinente</p> <p>1 Foi evidenciado desempenho inferior à média do setor ou do mercado ou de concorrente, em resultado relevante</p> <p>4 Foi evidenciado desempenho similar ou superior à média do setor ou do mercado ou ao de concorrente, em resultado relevante</p> <p>7 Foi evidenciado desempenho em nível de liderança, no setor ou no mercado, em resultado relevante</p> <p>10 Foi evidenciado desempenho em nível de excelência mundial, no setor ou no mercado, em resultado relevante.</p>

C.2 Quais são outros benefícios intangíveis, decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?	
Fator	Notas possíveis
C.2.1 Benefícios intangíveis para as partes interessadas	<p>0 Os benefícios para partes interessadas não foram apresentados</p> <p>1 Os benefícios apresentados são pouco relevantes ou não estão claros</p> <p>4 Há benefício relevante evidenciado para alguma parte interessada</p> <p>7 Há benefícios relevantes evidenciados para duas partes interessadas</p> <p>10 Há benefícios relevantes evidenciados para mais de duas partes interessadas</p>

C.3 Quais foram as principais lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis, com a implementação da prática e com o alcance de seus resultados?	
Fator	Notas possíveis
C.3.1 Lições aprendidas	<p>0 Não foi evidenciada lição aprendida relativa à prática de gestão implementada</p> <p>1 Foi evidenciado pelo menos uma lição aprendida, de sucesso ou de insucesso⁸</p> <p>4 Foram evidenciadas mais de uma lição aprendida, de sucesso ou de insucesso</p> <p>7 Foram evidenciadas lições aprendidas, de sucesso e de insucesso</p> <p>10 Foram evidenciadas lições aprendidas, de sucesso e de insucesso, demonstrando ser de grande valia para outras organizações</p>

⁸ Algo que não deu certo ou que poderia ter tido melhor resultado se feito de forma diferente, requerendo cuidados ou atenção especial

Quadro de Notas IGS 2023

Avaliação da Apresentação pública do Case

A “Nota possível” que é atribuída por um juiz a cada Aspecto da apresentação, observando o Quadro abaixo, corresponde a uma quantidade de “Pontos Ganhos” no Aspecto. O total de pontos ganhos em todos os Aspectos é dividido pelo número de juízes que avaliam, a fim de determinar a pontuação média da apresentação.

A nota final da apresentação será a pontuação média acima, descontando os pontos referentes a penalidades por atraso, previstas no **Aspecto especial Pontualidade** descrito mais abaixo.

Aspecto	Notas possíveis	Pontos ganhos
1. Objetividade e clareza Máximo 3 pontos	0 - Não houve apresentação do Case.	0
	1 - Apresentação confusa, não permitindo o entendimento do Case.	0,5
	5 - Apresentação relativamente clara e didática do Case, com demonstração de novidade(s) pontual(ais).	1,0
	7 - Apresentação clara e didática do Case, com destaque para solução(ões) inovadora(s) trazida(s) pela aplicação da Prática.	2,0
	10 - Apresentação muito clara e didática do Case, com explicação da(s) solução(ões) inovadora(s) trazida(s) pela aplicação da Prática e seus benefícios para as partes interessadas.	3,0
2. Enfoque e replicabilidade Máximo 3 pontos	0 - Não foi possível entender o problema/oportunidade, como foi concebida a prática, seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	0
	1 - Entendimento parcial do problema/oportunidade, da concepção da prática e do seu funcionamento, porém não demonstra abrangência e replicabilidade no setor.	0,5
	5 - Entendimento do problema/oportunidade e da concepção da prática, porém não deixa claro seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	1,0
	7 - Entendimento do problema/oportunidade, da concepção da prática, do seu funcionamento, sua abrangência e replicabilidade no setor.	2,0
	10 - Entendimento do problema/oportunidade, da concepção da prática, do seu funcionamento, sua abrangência, replicabilidade no setor e demonstra o uso de informações externas para concepção da prática.	3,0
3. Demonstração de Resultados Máximo 4 pontos	0 - O Case apresentado não demonstra resultado de qualquer tipo.	0
	1 - O Case apresentado demonstra resultado indireto da Prática.	1
	5 - O Case apresentado demonstra resultado indireto da Prática e impacto positivo para alguma parte interessada.	1,5
	7 - O Case apresentado demonstra resultado direto da Prática associado à parte interessada.	3
	10 - O Case apresentado demonstra resultado direto da Prática associado à parte interessada e competitividade da Organização por conta da Prática em algum resultado.	4

Aspecto especial Pontualidade

O aspecto Pontualidade será controlado por profissional definido pelo CNQA, a fim de garantir os mesmos critérios de avaliação para todos os autores.

Para melhor controle do apresentador, quando o tempo de apresentação chegar em nove (9) minutos, o representante da Comissão falará “nove” ao microfone sem interromper o apresentador e este terá um (1) minuto para terminar sua apresentação. A cada **30 segundos** de atraso, receberá uma **penalidade de 0,25 ponto**. A cada 2 minutos de atraso perde-se 1 ponto da apresentação.

Exemplo

Aspecto	Nota Juiz 1	Nota Juiz 2	Nota Juiz 3	Pontos Ganhos
1 Objetividade e clareza	7	7	10	2,0+2,0+3,0
2 Enfoque e replicabilidade	5	5	7	1,0+1,0+2,0
3 Demonstração de Resultados	5	7	5	1,5+3+1,5
Pontuação média da apresentação				17 / 3 = 5,67
Penalidades de pontualidade (1'15'')				- 0,5
Nota final da Apresentação				5,17

COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES

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

E-mail: cnqa@abes-dn.org.br

Site: www.pnqs.com.br