



2025

Critérios de Avaliação



Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental

V 1.0

Colaboradores

| CNQA – Comitê Nacional da Qualidade ABES | |
|---|--|
| Coordenação Geral do CNQA Ana Maria Malateaux Silva - ABES | Consultoria Técnica PNQS Carlos Amadeu Schauff - COMPUMAX |
| Coordenador Adjunto Alessandro Siqueira Tetzner - SANASA | Gerente de Processos PNQS Rodolfo Candeia - ROCA GESTÃO |
| Secretário Geral Josivan Cardoso Moreno - ABES | Secretaria Operacional do CNQA ABES-DN Katia Bella e Mariana Tobias |

| Revisores IGS 2025 | |
|---|---|
| Carlos Amadeu Schauff - Revisor NT MEGSA | Alessandro Tetzner - Diretor Técnico Assemae |
| Gabriel A. L. S. Seibarauskas SABESP Medalha IGS 2023 | Juliana Cristina Martins COPASA Medalha IGS 2024 |
| Meirielle R. Gomes de Jesus COPASA Medalha IGS 2024 | Vera Carolina Pereira IGUA SANEAM. Medalha IGS 2024 |
| | |

O CNQA coloca-se à disposição para analisar sugestões de melhoria. Os trechos em azul são atualizações para 2025.

Controle de versão

24/02/2025 – v0.0 – Versão em construção

28/02/2025 – v1.0 – Lançamento

Introdução aos Critérios de Avaliação IGS

A categoria IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental – do PNQS aos **operadores** de saneamento ambiental, diretos ou indiretos¹, e seus **fornecedores e reguladores**, em Grupos separados, conforme especificado no “Regulamento PNQS 2025”.

Este documento, complementado pelo “Formulário IGS 2025”, é utilizado para orientar o preparo de Cases que descrevem práticas de gestão exemplares dessas organizações e para avaliação delas pelos avaliadores especialistas e juízes do PNQS.

O documento “Regulamento PNQS 2025” descreve todas as regras de participação nessa categoria abrangendo:

- Cronograma e valores de inscrição
- Regras de elegibilidade do Case
- Curso obrigatório, após aprovação da elegibilidade, para apoiar a descrição 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 **internamente ou na esfera de influência da gestão da organização**, 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 MEGSA®²ESG”, 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 Inscrição”, disponível no sítio do PNQS, 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.

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 permanecem 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

A prática de gestão a ser inscrita na categoria IGS 2025 deve ser enquadrada em um dos temas abaixo, desde que seja pertinente à gestão do próprio negócio da organização:

• Pessoas

Prática gerencial relativa ao sistema de trabalho – organização de equipes, recrutamento, seleção, contratação, integração de recém-chegados, feedback de desempenho, remuneração, incentivo, reconhecimento, benefícios, comunicação, liderança, capacitação & desenvolvimento, promoção da qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho, promoção da igualdade de oportunidades e inclusão, desenvolvimento da cultura, manutenção do clima organizacional favorável, desenvolvimento de líderes e outras, que incorpora uma ou mais novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, ou que sejam inéditas, no seu enfoque ou forma de aplicar, e que tenham demonstrado resultados relevantes.

• ESG

Prática gerencial relativa à busca de maior sustentabilidade ambiental, social ou de governança, vinculada aos ODS’s³, que incorpora uma ou mais novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, e que tenha demonstrado resultados relevantes. As práticas gerenciais de cunho social, relativas às pessoas da força de trabalho devem escolher o tema Pessoas.

• Comunicação

Prática de gestão da comunicação interna ou externa – planejamento da estratégia de comunicação, plano de comunicação, gerenciamento de crises, execução de campanhas, assessoria de imprensa, relações públicas e outros –, que incorpora bons exemplos, novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, ou que seja inédita, no seu enfoque ou forma de aplicar, e que tenha demonstrado resultados relevantes.

¹ Operadores diretos são organizações do próprio município ou suas concessionárias, que prestam serviços de saneamento ambiental, e operadores indiretos são organizações que operam os serviços de saneamento ambiental para as organizações do município ou concessionárias.

² Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental ESG

³ Qualquer prática gerencial idealizada para apoiar o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável para 2030, das Nações Unidas

• Segurança digital

Prática de gestão da segurança de informações, incluindo cibersegurança, que busca garantir a proteção de ativos de informação próprios ou de terceiros em seu poder e assegurar a continuidade dos serviços de informação aos usuários, que incorpora bons exemplos, novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, ou que seja inédita, no seu enfoque ou forma de aplicar, e que tenha demonstrado resultados relevantes.

• Financeira

Prática de gestão financeira voltada ao aumento da sustentabilidade financeira da organização, que ou incorpora bons exemplos, novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, ou que seja inédita, no seu enfoque ou forma de aplicar, e que tenha demonstrado resultados relevantes.

• Suprimentos

Prática de gestão de suprimentos (supply-chain) englobando cadastro técnico de insumos, pesquisa, atendimento, desenvolvimento, qualificação, seleção, licitação ou avaliação de fornecedores, que ou incorpora bons exemplos, novidades, incluindo aplicação de Inteligência Artificial, ou que seja inédita, no seu enfoque ou forma de aplicar, e que tenha demonstrado resultados relevantes.

• Inteligência Artificial

Prática gerencial, de natureza diversa dos temas anteriores, que incorpora uma ou mais novidades apoiadas por Inteligência Artificial e que tenha demonstrado resultados relevantes. (Práticas de Transformação Digital que não tratam da incorporação de IA podem ser inscritas no Tema Gestão Avançada).

• Gestão Avançada (tema não específico)

Outras práticas gerenciais exemplares, que incorporam uma ou mais novidades ou que sejam inéditas e que tenham demonstrado resultados relevantes após a implantação na organização.

Não são aceitos no IGS

- Cases relacionados aos temas específicos das categorias PEOS ou PGA ou não relacionados aos temas acima.
- Cases implantados por outra organização, que não seja a própria organização candidata.
- 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”

O autor descreve seu Case, declarado elegível pelo CNQA, no 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”

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 do PNQS.

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”, 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.

Quadro de Notas IGS 2025

Avaliação da Descrição do Case

Na avaliação da Descrição do Case, o especialista atribui 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 o 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 da oportunidade | 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 em projeto</p> <p>1 A descrição não permite avaliar a sistemática de trabalho em projeto</p> <p>4 Sistemática de trabalho em projeto com poucos elementos estruturadores</p> <p>7 Sistemática de trabalho em projeto com vários elementos estruturadores</p> <p>10 Sistemática de trabalho em projeto, estruturada por metodologia, (forma de trabalho da equipe, cronogramas, 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, para apoiar o desenvolvimento da ideia</p> <p>1 A descrição não permite evidenciar o uso de informações de outras fontes de referência, para apoiar o desenvolvimento da ideia</p> <p>4 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência sobre processos gerenciais, para apoiar o desenvolvimento da ideia,</p> <p>7 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais e lições aprendidas, para apoiar o desenvolvimento da ideia,</p> <p>10 Evidenciado o uso de informações de outras fontes de referência, sobre processos gerenciais, seus resultados e lições aprendidas, para apoiar o desenvolvimento da ideia, a partir de práticas de busca de conhecimento disseminadas 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 (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 enxutos 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, com uso de tecnologia digital e IA (Resumo do Case o sumariza) | <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, empregando tecnologia digital. O Resumo do Case destaca o aspecto inovador ou diferencial da prática</p> <p>10 A prática incorpora característica de originalidade que representa ruptura radical na forma de gerir, com seus benefícios evidentes, empregando inteligência artificial. O Resumo do Case destaca o aspecto inovador ou diferencial 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 relevante, 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 sustentável</p> |
| B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção de problemas | <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> |

| | |
|--|--|
| <p>B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida</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.</p> <p>10 Há características importantes que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas.</p> |
| <p>B.2.6 Aplicação é abrangente suficientemente e controlada</p> | <p>0 Não foram apresentados elementos que demonstram 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 efetividade 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> |
| <p>B.3.3 Potencial de replicação</p> | <p>0 Não é mencionada atividade de disseminação ou replicação da prática a outras áreas ou empresas</p> <p>1 Prática e seus resultados foram divulgados a outra área ou empresa</p> <p>4 Prática está sendo implementada em outra área ou empresa</p> <p>7 Prática foi implementada em outra área da organização</p> <p>10 Prática foi implementada em outra área da organização e o ganho foi mencionado ou foi implementada em outra empresa</p> |

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 (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 mencionados</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 evidenciada pelo menos uma lição aprendida, favorável ou desfavorável</p> <p>4 Foram evidenciadas mais de uma lição aprendida, favorável ou desfavorável</p> <p>7 Foram evidenciadas lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis</p> <p>10 Foram evidenciadas lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis, demonstrando ser de grande valia para outras organizações considerarem</p> |

Quadro de Notas IGS 2025

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 do CNQA, a fim de garantir os mesmos critérios de avaliação para todos os autores. O tempo previsto para a apresentação será informado pelo CNQA aos autores selecionados e será definido conforme a quantidade de Cases a serem apresentados. O apresentador poderá acompanhar o cronômetro do tempo restante durante 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 |



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