

**Nome simplificado da prática de gestão implantada:**

Factível zero

**Resumo da prática de gestão e de seus resultados:**

A prática foi desenvolvida e implantada para atingir objetivos estratégicos OC e principalmente oferecer a ligação de esgotos aos imóveis que possuem rede disponível em seu logradouro, de forma a contribuir para melhor qualidade de vida da população, ajudar na despoluição dos mananciais e corpos d' água e aumentar o faturamento da OC.

**INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO****Denominação da organização candidata:**

Unidade de Gerenciamento Guarapiranga – (UGR))

**Trata-se de:** Organização completa ou Unidade autônoma ou Divisão de outra organização**Atividades principais da organização candidata:**

Atendimento e execução de serviços ao cliente, distribuição de água potável e coleta e afastamento de esgoto através de ligações domiciliares

**Qtde de funcionários da org. candidata (porte):**

155 funcionários

Consulte o limite de páginas para este Case, conforme o Porte, ao final deste documento.

**Ramo de atividade:**

Saneamento Básico

**Área resp. pela coord. da Prática de Gestão na organização:**

Unidade de Gerenciamento Guarapiranga – (UGR))

**Endereço principal da organização candidata:**

Rua Antônio de Sena 69 – Jd Casablanca – São Paulo

**Nome do resp. pela candidatura da organização candidata:**

Cristóvão José Silva

**Email:** [cjsilva@sabesp.com.br](mailto:cjsilva@sabesp.com.br)**Fone:** 11 5519-5634**Cel:** 11-98690-3699**Nome do principal executivo da organização candidata:**

Roberval Tavares de Souza

**Email:** [rtsouza@sabesp.com.br](mailto:rtsouza@sabesp.com.br)**Fone:** 11-5682-2700**Cel:** 11-98685-2581**Razão social responsável pela organização candidata:**

Cia de Saneamento Básico do Est. S. Paulo - SABESPx

**Endereço principal da organização responsável:** Rua Antônio de Sena, 69 – Jd Casablanca – São Paulo**CNPJ da organização responsável:**

43.776.517/0644-04

**Declaração de idoneidade:**

O principal executivo da organização candidata, acima informado, declara para fins de direito, que:

- 1) são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura, não tendo sido omitidas informações adversas que sejam relevantes;
- 2) está de acordo com a avaliação do Case por Banca Examinadora voluntária e independente regida pelo Código de Ética do IPEG e
- 3) concorda com a divulgação do Case para fins educacionais visando ao desenvolvimento socioeconômico do Estado de São Paulo, caso ele seja considerado finalista pela Banca Examinadora. Neste caso, o IPEG aceitará a substituição do Case por nova versão de divulgação ao público até a data do Evento do PPQG - Mérito da Inovação em Gestão e respectiva Cerimônia, no qual a candidatas finalistas apresentam seus Cases.
- 4) esta declaração é firmada automaticamente na formalização da Inscrição do Case ao PPQG – Modalidade Mérito de Inovação em Gestão por meio do pagamento do patrocínio na forma de “Cota de Inscrição de Case” conforme o respectivo Regulamento.

**Critérios PPQG - Modalidade Mérito da Inovação em Gestão****e****RDPG – Relatório de Descrição da Prática de Gestão**

A descrição do Relatório abaixo é realizada por meio do preenchimento dos espaços reservados em texto Arial 10 e deve ser simples e objetiva para responder as questões propostas nos Critérios A, B e C, focando os fatores a serem avaliados pela Banca Examinadora voluntária do IPEG na resposta. Tabelas (texto Arial 8) e Figuras/Gráficos (texto Arial 6) podem ser utilizados livremente. Este documento, até o final das respostas ao Critério C, deve respeitar a quantidade de páginas prevista para o Porte da organização, especificado no final deste formulário. Apenas o conteúdo relatado será avaliado, não havendo fatores estéticos. O conteúdo do Critério D será apresentado presencialmente somente pelas organizações responsáveis pelos Cases selecionados como finalistas pela Banca Examinadora no Evento do PPQG - Mérito da Inovação em Gestão, no mês de Novembro. Nesse evento, a Banca avaliará os Fatores relativos a esse Critério para compor a pontuação final. Com base nela haverá a seleção da(s) vencedora(s), que alcançar(em) as maiores faixas de pontuação do certame.

**Após preenchimento enviar para [ppqg@ppqg.org.br](mailto:ppqg@ppqg.org.br) juntamente com o Comprovante de Inscrição (ver site).****A. A OPORTUNIDADE**

A.1. Qual foi a oportunidade de melhoria de gestão – problema, desafio, dificuldade – solucionada pela prática de gestão candidata?

Informar de que forma o problema foi identificado. Apresentar resultado ou situação adversas ou não satisfatórias, constatados no período anterior à implementação da prática, explicando-os. Descrever a ligação do problema com os objetivos estratégicos da organização. Informar como esse problema afeta o setor.

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta

A.1.1 Origem em sistemática de avaliação estruturada

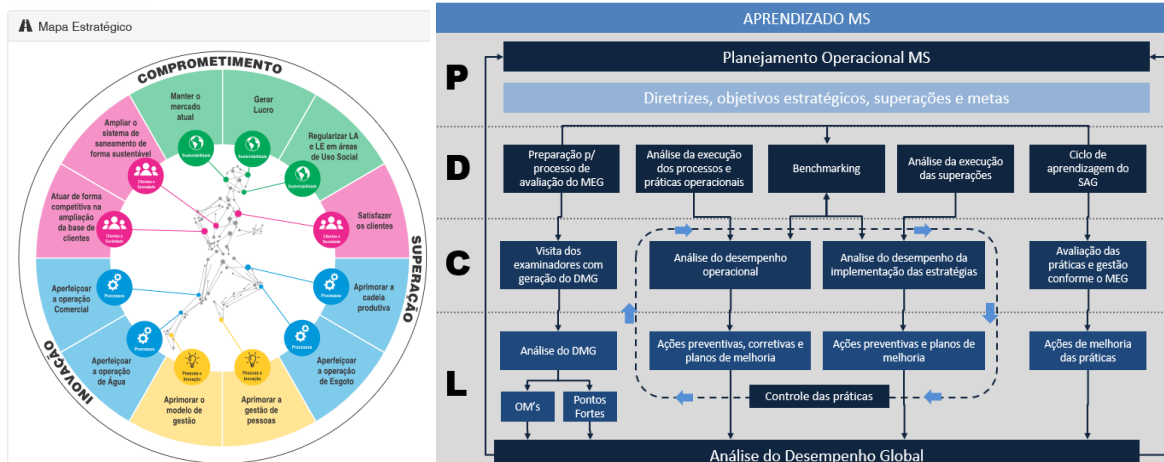
A.1.2 Relevância do problema para a organização

A.1.3 Relevância do problema para as organizações do setor, do ramo ou em geral

**A.1.1**

Foi possível identificar a oportunidade otimização do sistema de esgotamento sanitário através de mapeamento das dos imóveis através do sistema ArcGis, onde é possível georeferenciar cada ligação, com sua situação cadastral, e a rede esgoto disponível. Através deste trabalho foi possível identificar vários casos de imóveis que possuíam em seu logradouro uma rede operando e por algum motivo, os mesmos não interligavam seus ramais internos, e verificado que a relevância de incremento de volume de esgoto que não era destinado para tratamento e valor faturado. Esta demanda foi levada para o ciclo anual de Planejamento Operacional da OC, visto que a mesma adota o MEG@

desde 2001 para o desenvolvimento e implementação de práticas que auxiliem na mudança de cultura organizacional e por ser tratar de área com característica predominante junto ao manancial Guarapiranga, portanto cabível e relevante como oportunidade de melhoria para OC. Ao realizar análise de cenários foi verificado o alto impacto aos requisitos das partes interessadas: Clientes, Sociedade, Acionistas, Poder Concedente, incluindo o órgão regulador. Os objetivos referentes a prática são: **Ampliar o sistema de saneamento de forma sustentável, Satisfação dos clientes, Aperfeiçoar a Operação de Esgoto, Aperfeiçoar a Operação Comercial e Regularizar ligações de água e esgoto em áreas de uso social**



### A. 1.2

Esta prática é fundamental para que a OC cumpra sua missão; “Prestar serviços de saneamento contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente”. Devido a OC ter características área de alta vulnerabilidade, IPVS 5 e 6 (alta e muito alta), muitos dos moradores destinavam os esgotos a via pública, não tinha consciência sobre os impactos a saúde. No projeto também houve a conscientização da população através de palestras educativas de uso racional do esgoto. Esta prática está alinhada aos valores éticos da OC.

#### Ambiental:

- Minimizar os impactos ambientais com a redução da carga orgânica lançada, promovendo a despoluição dos rios formadores das bacias hidrográficas e principalmente dos mananciais;
- O bem comum deve prevalecer ao interesse individual, sendo inadmissível que haja opção para usuários, onde os serviços de saneamento básico estão disponíveis, terem acesso somente ao abastecimento de água, sem dar o destino adequado ao esgoto gerado por ele próprio, afetando as condições de habitação, saúde e meio ambiente do seu entorno.

#### Financeiro:

- Identificar ligações de esgoto não cadastradas no sistema de faturamento, visando o incremento da receita financeira da organização;
- Aumentar a capacidade de atendimento do sistema de esgotamento sanitário existente, sem a construção de novas redes coletoras, visto que a infraestrutura instalada é dimensionada para atender toda a população de uma região e os recursos necessários para realizar as instalações são provenientes das tarifas pagas pelos usuários.

#### Imagem institucional:

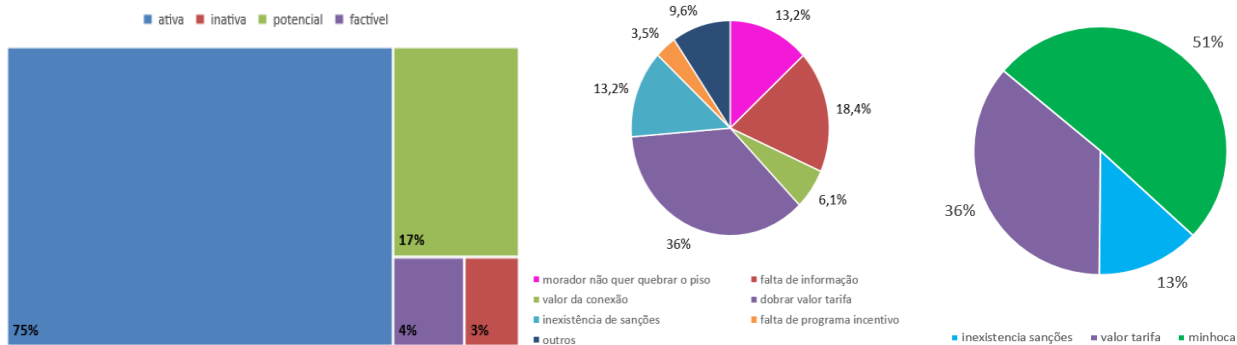
- Evitar reclamações pertinentes de usuários devido aos maus odores provenientes dos lançamentos indevidos;
- Eliminar ao máximo o desgaste com a sociedade e administrações municipais, devido aos lançamentos de esgoto em redes pluviais e vice-versa.
- Monitorar os corpos d’água para avaliar os resultados encontrados antes, durante e após o desenvolvimento das ações estabelecidas.

#### Saúde pública:

Evitar/minimizar riscos epidêmicos oriundos do estado de degradação dos corpos d’água, bem como dos lançamentos de esgoto diretamente nos logradouros públicos provenientes das ligações factíveis.

### A. 1.3

Em pesquisas disponibilizadas na internet do Instituto Trata Brasil, com informações de 47 dos 100 maiores municípios, o que representa 21,2% de toda a população estimada no país em 2014. Destes 47 municípios 15 são paulistas, a saber: - São Paulo, Itaquaquecetuba, Suzano, Carapicuíba, Osasco, São Bernardo do Campo, Franca, Guarujá, Praia Grande, Santos, São Vicente, São José dos Campos e Taubaté - operados pela Sabesp; - Ribeirão Preto – operado pelo Departamento de Água e Esgotos de Ribeirão Preto; - Piracicaba – operado pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba.



Os cálculos mostraram que, em 2014, essas 47 cidades consumiram **193 milhões de m<sup>3</sup> de água / mês**. Considerando que 80% da água consumida resulta em esgotos, teríamos que ter tratado **154 milhões de m<sup>3</sup>/mês de esgoto**, mas o volume efetivamente tratado foi de **113 milhões de m<sup>3</sup> de esgoto / mês**.

Como cada economia possui 3,25 habitantes, que é a taxa de ocupação média dos domicílios brasileiros (IBGE), temos **2,2 milhões de pessoas com serviços de coleta dos esgotos disponíveis nessas 47 grandes cidades**, mas que não usam as redes. Como cada economia possui 3,25 habitantes, que é a taxa de ocupação média dos domicílios brasileiros (IBGE), temos **2,2 milhões de pessoas com serviços de coleta dos esgotos e 1,12 milhões que dependem da ação da empresa concessionária.**

A.2. De que maneira as causas do problema foram identificadas?  
 Incluir a descrição da sistemática utilizada para analisar e identificar as causas. Mencionar ferramentas utilizadas para a análise do problema. Informar as lideranças e profissionais envolvidos no processo de investigação.

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta  
 A.2.1 Emprego de métodos de análise e solução de problemas  
 A.2.2 Trabalho em equipe na solução de problemas

#### A.2.1

Através do mapeamento da área utilizando a ferramenta ARCGis/Signos foi possível georeferenciar as ligações e levantar o potencial a ser explorado. Foi realizado uma depuração cadastral onde verificou-se a necessidade de atuação em imóveis cadastrados como potenciais, mas na verdade eram factíveis, este diagnóstico gerou gerando uma matriz de priorização. Em paralelo foi criada uma CÂMARA TÉCNICA para discutir, implementar e acompanhar as ações. Foi elaborado um treinamento para toda a FT, inclusive operacionais e técnicos para disseminar a melhor abordagem a ser realizada. Após foram realizadas de visitas técnicas ao local, e possíveis dificuldades de implantação, devido arruamentos estreitos (vuelas). Foi realizada reuniões com o poder concedente a fim de estabelecer parceria e atuação conjunta nos clientes resistentes ao serviço, mas que estavam se esgotando de forma irregular. Foram definidas metas, que demandou um trabalho conjunto de várias UGRs, e dentro delas os processos de Esgoto e Vendas. Foi realizado em algumas regiões específicas abordagem com carro de som e através dos técnicos comunitários reuniões com os principais líderes informando sobre o trabalho planejado. **As ações eram acompanhadas mensalmente pela equipe de gestores e principais atores responsáveis pela ação de forma a identificar melhorias necessárias e plano de ação para implantação, caracterizando o ciclo do PDCL.**

#### A.2.2

UGR – gerentes, universitários, técnicos e operacionais foram destacados para acompanhamentos das ações com papéis definidos,

- Mapeamento da ligações factíveis e potenciais;
- Diagnostico do processo factíveis (acatamento, vistoria, acertos cadastrais, etc.);
- Alinhamento do procedimento e acompanhamento do número de ligações factíveis;
- Vistoria aos imóveis com notificação do cliente;
- Reunião com o poder concedente a fim de agilizar as notificações dos clientes que não concordam com a ligação.
- Identificação de locais onde se fazia necessário a execução de ramais coletivos e ligações intradomiciliares através de Se Liga na Rede.

Partes interessadas envolvidas - líderes comunitários, representante da subprefeitura, fornecedores de materiais e serviços

## B. A IDEIA

B.1. De que forma a solução foi planejada, concebida, desenvolvida e verificada?  
 Informar quais foram as lideranças e profissionais envolvidos no planejamento da prática, internos e/ou externos, e descrever o seu grau de mobilização. Apresentar as etapas principais e os recursos financeiros, humanos e/ou materiais envolvidos no desenvolvimento da prática até a solução final e entrada em regime. Incluir as principais origens ou fontes de inspiração, internas e/ou externas, para desenvolvimento da ideia. Destacar como ideias originais das pessoas, que poderiam dar resultados, foram estimuladas e/ou incorporadas buscando inovação. Descrever atividades de treinamento necessárias e sua abrangência. Informar como a evolução do projeto foi controlada até a implantação definitiva.

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta

B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto

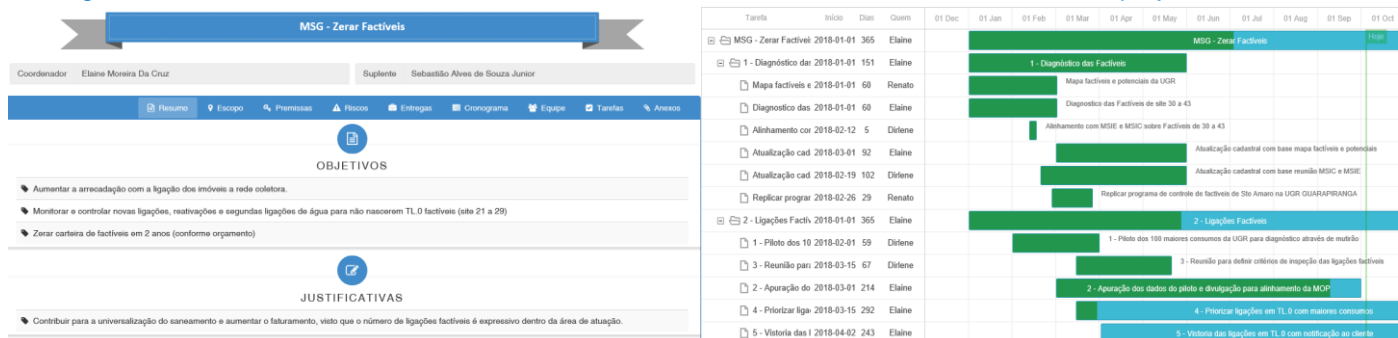
B.1.2 Sistemática de trabalho em equipe de projeto/planejamento

B.1.3 Emprego de mecanismos de fomento da inovação no projeto/planejamento da prática

B.1.4 Uso de informações de concorrentes ou de outras organizações de referência (benchmarking) no projeto/planejamento da prática

B.1.1, B.1.2

A OC, através das equipes de Esgoto e Vendas, realizou inspeções na área a fim de identificar as condições técnicas, facilitadores e dificultadores, gerando um plano de ação documentado em Painel de Bordo da OC. Foi utilizada a metodologia de gestão de projeto onde foram definidos: Escopo, Premissa, Riscos, Entregas, Cronograma, Tarefas e os envolvidos recebiam email-s a fim de lembra-los das atividades do projeto.



Através de reuniões mensais com todos os envolvidos, eram analisadas as tarefas e nesta ocasião verificadas as possíveis correções de rumo. Após na Câmara Técnica eram divulgados os acompanhamentos aos demais gerentes e equipes correlatas e coletados sugestões pertinentes.

B.1.3

Com o objetivo de manter um clima favorável ao pensamento inovador, que permita que os colaboradores contribuíssem com sugestão de melhoria de práticas e processos aderentes a situação encontrada, transformando em conhecimento, como, por exemplo, as reuniões multidisciplinares realizadas através da Câmara Técnica. A OC considera primordial a disseminação de informações relevantes pertinentes a produtos e processos a toda FT, inclusive com a participação de funcionários terceirizados.

B.1.4

A OC incentiva a prática de benchmarking, trabalhos em equipes multifuncionais (esgoto e vendas) a fim de agregar valor ao processo e refletindo na expectativa das partes interessadas. Para resultados a OC utiliza dados de concorrentes por meio de informações divulgados nos sites SNIS, Trata Brasil, e Sabesp através sistemas gerenciais. Outra ferramenta utilizada é o GRMD, onde são publicados resultados de empresas de saneamento do Brasil.

B.2. Como funciona a prática de gestão?

Explicar a sistemática de funcionamento da prática de gestão e mencionar os principais padrões gerenciais (regras de funcionamento), incluindo periodicidade e responsáveis. Incluir padrões relativos a metas almejadas. Informar como os padrões são veiculados para as áreas pertinentes. Destacar qualquer aspecto que torna a prática proativa, ágil e inovadora. Informar como os padrões gerenciais da prática se integram aos demais padrões gerenciais da organização. Informar a abrangência da prática de gestão bem como mecanismos de controle de sua correta aplicação.

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta

B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões de trabalho claros

B.2.2 Enfoque inovador, incorporando características originais que trazem benefícios

B.2.3 Enfoque proativo, estimulando a prevenção

B.2.4 Enfoque ágil, estimulando a flexibilidade e resposta rápida

B.2.5 Enfoque enxuto, visando à simplicidade e ao baixo custo

B.2.6 Integração ao sistema de padrões da organização

B.2.7 Aplicação é abrangente e controlada

B.2.1, B.2.2, B.2.3, B.2.4, B.2.5, B.2.6 e B.2.7

Para assegurar a repetitividade e controle da prática é utilizado o painel de projetos, onde estão descritas todas as etapas e avaliações realizadas a fim de proporcionar o aprendizado, pois este painel é acessível a toda FT, demonstrando integração aos sistemas da OC, abrangência e controle dos padrões gerenciais da prática. A partir da seleção das áreas com maior concentração de casos factíveis ou potenciais cruzando com dados rede coletora e custo benefício da implantação da execução foi possível identificar vários pontos, gerando a segmentação de ações: em entidades públicas ou beneficentes que não possuíam condições para efetuar a parte interna do imóvel, a OC se disponibilizou a realizar com FT própria, melhorando as condições de funcionamento e salubridade em locais de alta vulnerabilidade. Esse projeto, denominado "Se Liga na Rede", tem a finalidade de conectar a parte interna dos imóveis a rede coletora, e os imóveis que possuíam condições técnicas e financeiras. Foi realizado o treinamento de 215 colaboradores, incluindo outras unidades fora da OC, para atuação porta a porta a fim de prepará-los para uma abordagem flexível, amigável e proativa, e também para prevenir problemas no desenvolvimento da ação. Quando identificadas pelo colaborador situações complexas, eram discutidas e propostas soluções personalizadas, tais como, execução da parte interna do imóvel com recurso própria da OC. Nos casos de não adesão, a parceria com o poder concedente realizava a notificação do imóvel informando a obrigatoriedade através de lei. Sistemáticamente o grupo de projeto se reunião a fim de analisar criticamente o andamento das ações e propor ações correção de rumo e



aperfeiçoamento do projeto. O resultado mensal do projeto era divulgado a toda a FT com as deliberações da reunião de análise crítica

FACTIVEL é o imóvel que dá para ligar na HORA



**OBJETIVOS DO PLANO DE AÇÃO**

**Curso Factivel Zero (gerentes, encarregados, pessoas chaves)**

**Curso Factivel Zero para toda FT MS**

**Divulgação M5 TV, M5 Informa e Reuniões Estruturadas**

**Divulgação mensal RANKING**

**Atingir o objetivo**

JUN/18

JUN/18

JUL/18

Colégio de Formandos		Nome do Formando	
Idade	Plano de Instituição		
6	6		
sabepp			
Título da Atividade			
Tema: Factivel Zero - APRESENTAÇÃO			
Data: 08/06/18			
Unidade de RH	Nome do Instrutor	Unidade	Turma
	DIRENE PALMA GOMES	M502	2018-2018
E-mail: direnegomes@			
Horário	Conteúdo	Técnica	Recursos
8h as 8h30	Café		
8h30 as 8h45	Abertura	Oral	Reborval
8h45 as 9h30	Apresentação	Oral	Multimídia
9h30 as 10h30	Teoria Factivel Zero: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto brasileiro</li> <li>- Objetivos do Plano de Ação</li> <li>- Acompanhamento das ligações</li> <li>- O que são ligações factives?</li> <li>- Análise dos Sis de Esgoto</li> <li>- Deliberação Anasp</li> </ul>	Oral	Multimídia
10h30 as 10h45	Intervalo		
10h45 as 11h00	Vídeo - Factivel Zero	Oral	Vídeo
11h00 as 11h45	Teste de Conhecimento	Oral	Exercício
11h45 as 11h50	Objetivos do Plano de Ação	Oral	Multimídia
	- Cronograma		

A padronização dos processos dentro da OC permitiu a criação de um método inovador para o alinhamento com todas as PI, interna e externamente e parceria com as Prefeitura para garantir a adesão das ligações. Essas ações possibilitaram ganhar escala e garantir a satisfação do cliente e consequente preservação do manancial próximo. Os indicadores deste projeto são acompanhados sistematicamente através de controles de execução do projeto que refletiam nos objetivos estratégicos da OC acompanhados através da ferramenta do Painel de Bordo atualizados diariamente e disponível para toda a FT. Através do grupo multifuncional que se reúne mensalmente, utilizando ferramentas, tais como brainstorming, soluções originais permitem a otimização de tempo de implantação, redução de custos e maximização dos resultados.

B.3. Como funciona a sistemática de avaliação e melhoria da prática de gestão? Na resposta, mencionar indicador ou indicadores, quantitativos ou qualitativos, utilizados para avaliar o desempenho da prática. Exemplificar eventuais melhorias implantadas na prática em função de avaliações.

Fatores de avaliação da resposta

B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática (avaliação e melhoria) estruturado

B.3.2 Indicadores consistentes para avaliar a eficácia da prática

B.3.1

O mecanismo utilizado para avaliação da prática é o **Sistema de Aprendizado da OC**, que utiliza o PDCL para avaliação e aperfeiçoamento do projeto, onde mensalmente o grupo de projeto se reúne a fim de avaliar os resultados alcançados e aprimorar os padrões gerenciais. Como exemplos de aperfeiçoamento podemos citar a melhoria da comunicação interna e externa, com a criação de um vídeo com orientações sobre o projeto e como a FT pode colaborar com os resultados e também foi introduzida a comunicação por carro de som, aumentando a difusão do projeto e facilitando a abordagem posterior do colaborador pelo cliente.

B.3.2

Os indicadores acompanhados neste projeto estão ligados aos objetivos estratégicos:

- Ligações (E)
- Incremento de Valor Faturado de Esgoto
- Taxa de Realização do Projeto

## C. OS RESULTADOS

C.1 Há um ou mais tipos de resultados relevantes, com demonstração de favorabilidade, obtidos em decorrência da implementação da prática?

Apresentar um ou mais tipos de resultados relevantes obtidos em decorrência da implementação da prática, expressos, de preferência, quantitativamente, por meio de indicadores de nível de desempenho e demonstração de sua evolução (antes e depois). Apresentar, sempre que possível, resultado de referencial comparativo pertinente externo à organização (resultado de concorrente, de organização de referência no tema, organização líder em mercado mais desenvolvido, índices ou médias setoriais ou de mercado etc.), que permita avaliar a competitividade do resultado após a implementação. Se o resultado apresentado não decorrer exclusivamente da prática, justificar a correlação forte com a mesma.

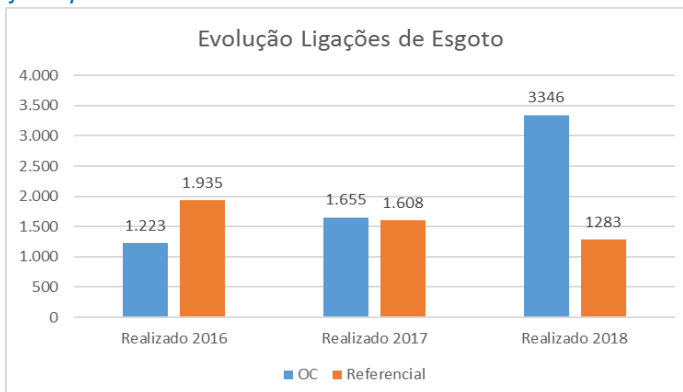
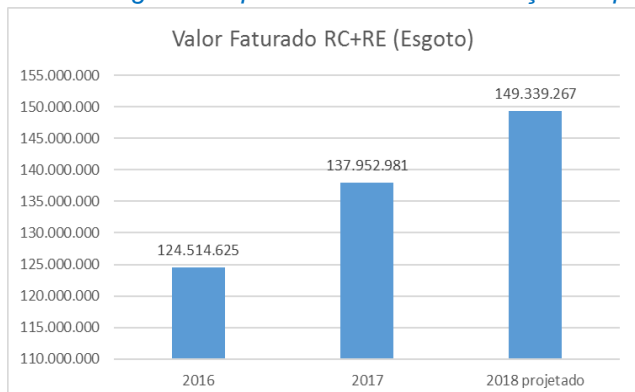
Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta

C.1.1 Relevância dos resultados obtidos

C.1.2 Evolução antes e depois comprova melhoria

C.1.3 Comparação com referencial demonstra competitividade

Abaixo os gráficos que demonstram a evolução do projeto que iniciou em JAN/18.



Os dados apresentados no gráfico de Evolução são referentes a OUT/18. O referencial comparativo da OC é a maior UGR da Sabesp, sendo avaliado como competitivo através dos prêmios de Excelência de Gestão do MEG@

Projeto	Progresso	Não Iniciadas	Em andamento	Finalizadas	Atrasadas
MSG - Zerar Facticeis Elaine Moreira Da Cruz	51 % Completo	0	7	8	0

Dados da Taxa de Relização do Projeto em Setembro/2018.

C.2. Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática, baseados em constatações, fatos, depoimentos ou reconhecimentos? Descrever eventuais reflexos positivos nas partes interessadas.

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na resposta

C.2.1 Alcance de outras partes interessadas evidenciados

C.2.2 Relevância de benefícios intangíveis para outras partes interessadas

C.2.1

Para as partes interessadas foram identificados os seguintes benefícios:

- Melhoria da saúde pública, através da redução das doenças de veiculação hídrica: Cliente e Sociedade
- Aumento do faturamento: Acionista
- Melhoria do conhecimento técnico e aperfeiçoamento profissional: FT
- Ampliação da coleta e tratamento de esgoto: Sociedade, Acionista, Poder Concedente

C.2.2

- Prestação de serviço de qualidade, Aumento da coleta e destinação do esgoto das residências para tratamento ambos impactando positivamente na imagem da OC: Cliente e Sociedade,
- Redução da poluição dos mananciais, garantindo a preservação da fauna e flora, além da melhor qualidade do recurso hídrico: Cliente, Sociedade, Acionista.

## D. A APRESENTAÇÃO PÚBLICA

D.1 A apresentação pública do Case desperta interesse para a Prática de Gestão?

Fatores de avaliação pela Banca Examinadora na apresentação

D.1.1 Objetividade e clareza

D.1.2 Pontualidade e método

D.1.3 Estímulo ao público

Este Critério será apresentado presencialmente pelas finalistas no Evento do PPQG - Modalidade Mérito da Inovação em Gestão e não precisa ser aqui relatado. A apresentação deverá ser preparada em formato "ppt" cobrindo os Critérios A, B e C em seus aspectos mais relevantes em 15 minutos.

## Glossário

Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais.

Não há pontuação para este item e não onera a contagem de limite de páginas.

IPVS – Índice Paulista de vulnerabilidade socioambiental

FT – Força de trabalho

GRMD – Guia de Referência para Medição e Desempenho

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OC – Organização candidata

MEG@ - Modelo de Excelência de Gestão

PDCL – Planejamento, Desenvolvimento, Controle e Aprendizado

PI – Partes Interessadas

SNIS – Sistema Nacional de Informações de Saneamento

UGR – Unidade de Gerenciamento Regional

## Referencias Bibliográficas

Citar, se necessário, as fontes bibliográficas que foram usadas nesse trabalho.

Não há pontuação para este item e não onera a contagem de limite de páginas.

ALÉM SOBRINHO, Pedro et al. Coleta e Transporte de Esgoto Sanitário, 3ª Edição, São Paulo, Departamento de Engenharia Hidráulica e Sanitária da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2000

**Limite de páginas do Case, até o final do Critério C, incluindo Informações da Organização e Questões Formuladas, conforme o Porte:**  
De 1 a 50 funcionários - 5 páginas; de 51 a 250 funcionários - 6 páginas e Acima de 250 funcionários - 7 páginas.

O Sistema de Pontuação do PPQG - Modalidade Mérito de Inovação em Gestão, utilizado pela Banca Examinadora para avaliar os 26 Fatores dos Critérios "A", "B", "C" e "D" com notas de 0 a 10, estão disponíveis a partir do Regulamento desta Modalidade no site do PPQG.

Os Critérios dessa Modalidade do PPQG estão baseados nos Critérios de Premiação da Inovação em Gestão®, copyright da Compumax®.

Após preenchimento enviar para [ppqg@ppqg.org.br](mailto:ppqg@ppqg.org.br) juntamente com o Comprovante de Inscrição (ver site).