



## COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES – CNQA

### ATA de Reunião

#### Ata da 45ª Reunião do CNQA

Local: Hotel Ritz – Maceió

Data: 28/11//2011

Horário: 08:30h às 12:30 h

Coordenação: Carlos Schauff

#### Abertura

- Foi realizada por Nercy que agradeceu a presença de todos e informou que Cassilda Teixeira, presidente da ABES, que abre a reunião todos os anos, infelizmente não estaria presente por motivos de saúde e reforçou que o trabalho realizado nas reuniões do CNQA é de extrema relevância para a melhoria do processo.
- Carlos Schauff apresentou quais seriam os assuntos para a reunião, destacando que as deliberações da reunião serviriam como recomendações à coordenação.
- Os presentes se apresentaram e foram dadas as boas-vindas aos novos participantes.

#### Avaliação do Ciclo 2011

Schauff conduziu as atividades da reunião para análise de pontos forte e identificação de oportunidades de melhoria pela avaliação do ciclo estruturando o trabalho em três grupos: Educação e Treinamento, Critérios de Avaliação e o Processo de Avaliação.

- Schauff realizou apresentação destacando os principais ingredientes do PNQS que são o CNQA (comitê regulador), a utilização do MEG, a definição do Regulamento, CTIDSA (câmara de indicadores), o processo de capacitação (RG, Avaliação e Julgamento), o seminário de apresentação dos cases, o prêmio e a missão de benchmark.

Foi apresentado o histórico da quantidade das candidatas ao prêmio como destaque para o Nível IV com 04 elegibilidades e 03 inscrições e ao IGS com 22 inscrições.

Como ponto forte, foram destacados a 3º candidatura de uma empresa completa e três candidatas aos 1000 pontos.

Oportunidades de melhoria, a baixa atratividade do modelo PNQS para sistemas municipais e organizações no Norte e Centro-Oeste.

- Educação e Treinamento – foi destacado como ponto forte que nos últimos ciclos o resultado dos treinamentos tem alcançado níveis de satisfação em torno de 90%, destacando a grande preocupação da coordenação com esse indicador que mantém na equipe de instrutores somente aqueles que alcançam esses patamares;

- Critérios de Avaliação – os critérios de avaliação para o ciclo 2012 não sofreram alterações na FNQ. Foi reforçada a necessidade de alinhar o Nível IV aos FNQ 1000 pontos, pois é o Nível que possui um ano de defasagem;

Ver deliberação sobre critérios 125 pontos mais adiante.

- Processo de Avaliação – referente ao processo de avaliação foram exemplificadas algumas situações durante processo de visita as candidatas como:
  - examinadores que concentraram a visita em sala de reunião e não circularam pelas dependências da candidata;
  - quebra do código de conduta: fotografia nas instalações da candidata com celular;
  - examinador realizando visita com “mão de auditor”, com questões sobre temas que a empresa não abordava no RG;
  - visitas realizadas após o prazo determinado no cronograma de avaliação.
- Foi reforçado por Rodolfo que não existe nenhuma orientação aos Examinadores para que o processo de entrevistas e análise de documentos seja realizado em sala de aula, pelo contrário, que o trabalho deve ser conduzido ao longo das instalações para aumentar a abrangência da avaliação.

Também foi destacado que durante os dias 05 a 30 de dezembro será aplicada a pesquisa de satisfação referente ao ciclo 2012 e que todos devem utilizar a mesma para registrar os fatos ocorridos durante o ciclo para que sejam tomadas ações corretivas.

- Foi sugerida por Aline Britto – CAGECE, que para o próximo ciclo, seja aplicada a pesquisa referente ao ciclo de avaliação, principalmente referente à condução da avaliação logo após o encerramento da visita para não permitir que os resultados possam ser interpretados como insatisfação de quem não ganhou o prêmio. A sugestão foi vista pelos presentes como uma excelente idéia.

### **Deliberação sobre a configuração do modelo 125 pontos**

Conforme oportunidade de melhoria identificada, baixa atratividade do modelo para sistemas municipais e organizações no Norte e Centro-Oeste foi confirmada a sugestão de criação de nível de entrada mais baixo “nível 0” (n.a. mais tarde chamado de nível “básico”) para aumentar atratividade para organizações iniciantes.

Foram apresentadas por Schauff duas sugestões para a construção do modelo 125 pontos:

A primeira, contendo os elementos do MEG FNQ/PNQS, sendo que o método de avaliação seria configurado com o número menor de questões escolhidas pelo CNQA, a exclusão de alguns fatores de avaliação como proatividade, abrangência e inter-relacionamento e a identificação de alguns poucos indicadores do GRMD pela CTIDSA.

A segunda sugestão, contendo os elementos do MEG FNQ/MPE no qual foi apresentado que o Sistema de Gestão é configurado por Questões seguidas de afirmações, o Sistema de Pontuação é Situacional e contém outras particularidades. Foi informado que em 2011 o sistema Sebrae contabilizou 38.000 (trinta e oito mil) candidaturas, fora as mais de 200.000

autoavaliações. Analogamente, o CTIDSA definiria quais os indicadores para este nível. Schauff ainda informou que a FNQ, através de contatos anteriores seus com a juíza do PNQS Sra. Juliana Iten, coordenadora de parcerias na FNQ, está interessada em participar/apoiar essa iniciativa de alguma forma, pois a FNQ tem interesse em um modelo análogo ao da MPE para médias empresas, e que poderia ser semelhante a esse de 125 pontos almejado/implementado pelo PNQS.

Após apresentação das sugestões, foi oportunizado aos participantes, espaço para suas colocações. Diversos foram os exemplos citados, principalmente pelos conhecedores do MPE, destacando que como acesso a ferramenta seria a mais indicada após a adequação para o PNQS 125 pontos.

Ficou definido que será enviado em anexo a ata de reunião o material contendo o MPE para que os participantes possam até o dia 05 de janeiro de 2012 enviar as propostas para o novo nível. Também ficou definido este prazo para envio das sugestões do nome desta nova categoria. Sandro Camargo sugere “Envolvimento com a Excelência”, Schauff, “Bases para a excelência”.

### **Tendências MEG 2013**

Schauff abordou as principais tendências para o ciclo 2013 FNQ, novos fundamentos como Direcionamento para o Futuro, Atuação em Rede, Decisão Baseada em Informações, Valorização das Pessoas e da Cultura e Agilidade de Resposta incluem as novidades. Cada fundamento foi explicado para os especialistas poderem se antecipar.

### **Discussões das conclusões CTIDSA sobre GRMD 2012**

Sandro, coordenador do CTIDSA abordou os seguintes tópicos e reforçou o convite para a reunião da Câmara que aconteceria no dia 30-11 as 9h.

Realizou a apresentação dos Integrantes da Câmara e o Calendário de reuniões presenciais: reuniões presenciais da CTIDSA ocorrem duas vezes ao ano com os seguintes objetivos:

- Analisar as demandas das empresas de saneamento e demais “Stakeholders” e propor a atualização dos indicadores do Guia de Referência para Medição do Desempenho – GRMD para o próximo ciclo, garantindo que os mesmos estejam alinhados aos propósitos do PNQS em apoiar a melhoria da gestão das organizações do setor de saneamento do País.

Propostas de atuação da Câmara – planejamento de atividades alinhadas ao CNQA e a atuação das Agências Reguladoras com as seguintes ações:

Indicadores que contemplem as perspectivas do MEG;

Contemplem os “Stakeholders”;

Disseminação do uso do GRMD;

Incentivar o Benchmarking;

Resultado esperado, Contribuição para o fortalecimento do Setor de Saneamento no Brasil

Mesa Redonda, Comentário sobre a Mesa Redonda sobre Indicadores de Desempenho para o Saneamento realizada no 26° Congresso ABES

Programa Europeu de Benchmarking, Reunião realizada antes do Congresso com a presença de Cassilda Teixeira, Ellen Pritsch, Maria Isabel, Carlos Schauff, Rodolfo Candeia, Sandro Camargo e representantes do European Benchmarking Co-operation – EBC e IWA, para ampliar a comparação e a melhoria das organizações brasileiras e abrir o mercado internacional de comparação. Essa iniciativa visa contribuir principalmente com as organizações níveis III e IV. A dificuldade em avançar na parceria está relacionada ao orçamento.

USP – UNESCO – VEWIN (trabalho Professor Tadeu Malheiros e Ester Feche) estão desenvolvendo um projeto específico visando a busca de indicadores de desempenho na área de saneamento, visando o controle social e a gestão. CTIDSA pretende avançar nesta parceria. Evento sobre o assunto ocorreu de 22 à 25 de Novembro na USP, mas não houve participação da CTIDSA.

Câmara Técnica necessita evoluir com a inserção de novos indicadores referentes ao manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, de Águas Pluviais e de Efluentes industriais como também comentou que faltam representantes destes temas nas reuniões. Pretende se reunir com integrantes da Câmara Resíduos Sólidos.

#### **Apresentação método adicional de capacitação - Oficina de Gestão PNQS (Megplan)**

Schauff apresentou a nova capacitação da ABES que já está disponibilizado às candidatas definido como Oficina de Gestão PNQS e, que tem como objetivo a realização a partir de uma discussão participativa e orientada sobre o sistema de gestão e de seus resultados, a avaliação completa da organização. O trabalho é realizado por instrutores qualificados, com apoio de uma exclusiva ferramenta de software que incorpora o raciocínio de examinadores seniores. Após o evento, a ferramenta passa a apoiar o processo de monitoramento da evolução da gestão e da pontuação da organização, permitindo inclusive realizar projeções. Alguns participantes demonstraram interesse na nova alternativa para uso interno em suas empresas e foi solicitado um treinamento para especialistas no dia anterior ou posterior à próxima reunião do CNQA..

#### **Apresentação do EAD PNQS - Caminhos para Excelência em Gestão de Qualidade no Saneamento**

Rodolfo apresentou o novo produto que a partir de janeiro estará disponível aos profissionais do setor.

O objetivo deste Ensino a Distância é apresentar os conceitos básicos relacionados ao MEG – Modelo de Excelência em Gestão aos profissionais que desejem iniciar estudos para a adoção dos Critérios de Excelência em Gestão e conhecerem os critérios para o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento/PNQS. O conteúdo programático apresenta os fundamentos do Modelo de Excelência em Gestão/MEG e o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento/PNQS.

A metodologia do curso foi desenvolvido na modalidade a distância/EAD, baseado na plataforma Moodle, customizada pela ABES. Os participantes terão a oportunidade de desenvolver atividades no Ambiente Virtual de Aprendizagem/AVA, com o objetivo rever o conteúdo estudado, colocar em prática o conteúdo aprendido e solucionar eventuais dúvidas. Serão utilizados estudos de caso e boas práticas.

O material didático disponibilizado em formato .pdf poderá ser impressa pelo participante, conforme necessidade e interesse. Será indicada bibliografia básica sobre o tema, com links e instrução para download ou upload. Antes do início do curso o participante receberá via e-mail as instruções de acesso, login e senha. A **ABES** emitirá certificado de conclusão para os participantes que concluírem o curso e atenderem os critérios de avaliação e participação no AVA.

Em seguida, foi acessado o site para demonstração do AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.

02-12-2011

Ata de reunião preparada por Rodolfo e revisada por Schauff