

**MANIFESTAÇÃO DO COMITÊ DE QUALIDADE DA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ SOBRE O RELATÓRIO DE INDICADORES DE PROCESSOS DOS MESES DE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO.**

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painéis de Indicadores de Processos dos meses de julho, agosto e setembro, os quais estão disponíveis no site do Comitê de Qualidade e após análise de cada um dos indicadores o Comitê de Qualidade destacou os pontos abaixo de cada Macroprocesso.

**Gerir Comunicação da Agência das Bacias PCJ**

Consideramos que houve um aumento expressivo nas atividades da Assessoria da Comunicação como verificado no indicador “Evolução da quantidade de matérias publicadas”. Além disso, o Comitê iniciou a análise dos novos Indicadores de Processos referentes às Redes Sociais (Facebook e Instagram) criados na 8ª Reunião Ordinária do Comitê de Qualidade.

Verificamos que o mês de agosto foi um mês com um movimento muito grande das redes sociais e, em linhas gerais, os indicadores apresentam um resultado positivo e serão analisados mais alguns meses para retornarmos à discussão com a Assessoria de Comunicação.

Tais resultados podem ser justificados a partir da maior utilização por parte da equipe de Comunicação das ferramentas do Facebook e Instagram para interação com o público e divulgação dos resultados da Agência das Bacias PCJ.

Conclui-se que o aumento de atividades da Assessoria a partir de junho/19 é resultado da ampliação da equipe, sendo hoje composta por 01 Assessor de Comunicação, 02 jornalistas, 01 assistente de comunicação e 01 estagiário.

**Implantar projetos e empreendimentos**

Verificamos que os contratos de demanda espontânea estão seguindo o cronograma inicial.

Em relação ao acompanhamento dos projetos e empreendimento verificamos um aumento em relação aos empreendimentos concluídos e vistorias realizadas nos meses de julho, agosto e setembro comparado aos meses anteriores.

O indicador “Qualidade nos produtos contratados” apresentou o índice de 86% no mês de setembro, sendo que uma medida já aplicada é que o GT Modelos Padronizados elaborou recentemente o Template para apresentação de relatórios. Com a padronização deste modelo o objetivo é que os pareceres negativos e recusados sejam minimizados, considerando que alguns relatórios são negados pela forma de apresentação dos relatórios e não somente devido ao conteúdo apresentado.

**Efetuar cobrança pela utilização dos recursos hídricos estaduais**

Verificamos que a “Evolução da Inadimplência” que no primeiro semestre de 2019 estava em 5% foi minimizada nos meses de julho, agosto e setembro de 2019, alcançando o patamar inferior a 3%.

Em relação ao impacto das tratativas de negociação de débitos, verificamos que houve um aumento significativo da quantidade de negociações finalizadas após o contato realizado. Este é o resultado do trabalho contínuo e eficaz da equipe da Cobrança que diariamente contata os inadimplentes e realiza as negociações de débitos de exercícios anteriores.

**Realizar atendimento dos usuários da cobrança**

O item atendimento para a resolução de casos problema teve um aumento no mês de setembro em relação aos meses anteriores, no entanto, está dentro da meta estipulada (30 dias).

Verificamos que 80% dos atendimentos realizados pela equipe da cobrança são referentes a emissão de 2ª via de boletos e atualização de débitos.

Consideramos que não houve mudanças em relação ao envio dos boletos pelo Banco do Brasil, pois o número de atendimentos é próximo as médias anteriores, sendo que não houve um maior número de solicitações em relação ao envio dos boletos. Esta nova forma de envio dos boletos gerou uma diminuição de custo e trabalho da equipe, contribuindo para a produtividade e eficiência no gasto público.

#### Organizar e acompanhar reuniões dos Comitês PCJ

Em relação ao “Grau de manutenção das reuniões agendadas dos Comitês PCJ” verificou que após o índice de 47% do mês de junho houve um aumento expressivo na realização de reuniões dos Comitês PCJ nos meses de julho, agosto e setembro. Este foi o resultado após conversa com o Secretário Executivo dos Comitês PCJ sobre a necessidade de acompanhamento mais próximo das agendas das Câmaras Técnicas. De tal forma, a equipe da Secretaria-Executiva dos Comitês PCJ conseguiu direcionar parte do tempo despendido com cancelamento de reuniões para outras atividades pertencentes à Coordenação.

#### Gerir serviços e infraestrutura

Os indicadores deste macroprocesso atendem as expectativas, “Evolução das compras por modalidade” e “Agilidade nas compras por modalidade”.

#### Realizar gestão orçamentária e financeira da Agência PCJ

Após discussão com a equipe do financeiro, o Comitê de Qualidade considerou que é pertinente deixar o indicador “Qualidade dos registros de Notas Fiscais para pagamento” suspenso, pois com o novo sistema Dynamics estes registros não estão sendo realizados. Será necessário o processo todo ser finalizado para que possamos verificar se será possível contabilizar este indicador.

Referente ao Indicador “Presteza na prestação de contas - pagamento de diárias” verificamos que em relação aos Membros dos Comitês PCJ o indicador está **fora do prazo**, tendo em vista a recente renovação dos membros das Câmaras Técnicas dos Comitês PCJ.

Em conversa com a equipe do financeiro identificamos que são casos pontuais que influenciam nesta média e que não estão sendo realizadas cobranças dos relatórios em atraso. Ficou definido então os passos abaixo como uma Ação de Melhoria Contínua.

- **Ação Preventiva:** Faltando 02 dias para o vencimento do prazo a equipe do financeiro deverá enviar um e-mail ao membro do Comitê com esta informação;

- **Ação Reativa:** Após 02 dias do vencimento a equipe do financeiro deverá novamente entrar contato com o membro do Comitê informando que está fora do prazo;

Se após a segunda ação o membro ainda não enviar o relatório a equipe do financeiro deverá enviar novamente e-mail ao membro com cópia para o Diretor Administrativo e Financeiro para providências estabelecidas nas Deliberações dos Comitês PCJ 282/2017 e 304/2018. Os resultados serão monitorados nos próximos meses pelo Comitê de Qualidade.