



Relatório sobre a Implantação da Certificação Norma ISO 9001:2015

INDICADOR 4C

**Segundo Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº003/ANA/2011
INDICADOR 4 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA**

Janeiro de 2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. INDICADOR 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.....	3
3. PROJETO – CERTIFICAÇÃO NORMA ISO 9001:2015.....	4
3.1 Mapeamento dos Procedimentos Operacionais e definição dos Indicadores de Processos da Agência PCJ	4
3.2 Comitê de Qualidade – Agência PCJ	5
3.3 CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA PCJ FASE 1 – 2019	6
3.3.1 – <i>Reunião de abertura e diagnóstico.....</i>	<i>6</i>
3.3.2 <i>Sensibilização de todos os colaboradores sobre a Certificação ISO 9001.....</i>	<i>7</i>
3.3.3 <i>Apresentação do diagnóstico de implementação.....</i>	<i>8</i>
3.4 CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA PCJ FASE 2 – 2020	9
3.4.1 <i>Plano de ação para certificação ISO9001</i>	<i>9</i>
3.4.2 <i>Política de Qualidade.....</i>	<i>11</i>
3.4.3 <i>Escopo da Certificação.....</i>	<i>12</i>
3.4.4 <i>Atendimento aos requisitos da Norma ISO 9001:2015.....</i>	<i>12</i>
3.4.5 <i>Workshop Certificação.....</i>	<i>13</i>
3.4.6 <i>Auditoria Interna Procedimentos Operacionais</i>	<i>13</i>
4. UTILIZAÇÃO DE INDICADORES COMO FERRAMENTE DE GESTÃO - PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE	15
5. TERMOS DE REFERÊNCIA ELABORADOS PARA A EXECUÇÃO DOS INDICADORES 4C.....	18

1. INTRODUÇÃO

A ISO 9001 é uma norma internacional que fornece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SQG) das organizações. Faz parte de uma série de normas publicadas pela ISO (International Organization for Standardization – Organização Internacional de Normalização), geralmente chamada no coletivo de “série ISO 9000”.

O objetivo da ISO 9001 é fornecer um conjunto de requisitos que, se forem bem implementados, darão mais confiança de que uma organização é capaz de fornecer regularmente produtos e serviços que atendem às necessidades e expectativas dos seus clientes e estão em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

A certificação ISO 9001 traz uma imagem que reflete a melhoria na gestão da qualidade. Mostra que a empresa se preocupa com a forma como é vista pelos clientes, que deseja melhorar continuamente e está aberta a novas oportunidades e parcerias.

A certificação da Fundação Agência das Bacias PCJ certamente irá impactar na garantia de melhores processos, na certeza de que as ações estão em conformidade com as legislações e regulamentos à que a entidade se submete, além de facilitar o processo de auditorias, prestação de contas, transparência e atuação estratégica, despontando a Fundação Agência das Bacias PCJ como pioneira no seu segmento e alinhada às diretrizes da Agência Nacional de Águas - ANA e de organismos internacionais, abrindo espaço para receber incentivos e financiamentos de forma acreditada.

O processo de Implantação tem início com o mapeamento dos processos dentro do escopo de certificação ou sua análise, caso já existam; posteriormente são realizadas as validações dos procedimentos e outros requisitos estatutários aplicáveis ao escopo de certificação, como exemplo os determinados pela ANA (Agência Nacional de Águas); na sequência é feita a aplicabilidade dos requisitos da norma em cada processo, notadamente nesta fase serão considerados os requisitos:

Requisito 4 – Contexto da organização

- 4.1 – Entendendo a Organização e seu contexto;
- 4.2 – Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas;
- 4.3 – Determinando o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade;
- 4.4 – Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos;

Requisito 5 – Liderança

- 5.1 – Liderança e comprometimento;
- 5.2 – Política da Qualidade;

5.3 – Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais;

Requisito 6 – Planejamento

6.1 – Ações para abordar riscos e oportunidades;

6.2 – Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los;

6.3 – Planejamento de mudanças;

Requisito 7 – Apoio

7.1 – Recursos;

7.2 – Competência;

7.3 – Conscientização;

7.4 – Comunicação;

7.5 – Informação documentada;

Requisito 8 – Operação

8.1 – Planejamento e controle operacional;

8.2 – Requisitos para produtos e serviços;

8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços;

8.4 – Controle de processos, produtos e serviços providos externamente;

8.5 – Produção e provisão de serviços;

8.6 – Liberação de produtos e serviços;

8.7 – Controle de saídas não conformes

Requisito 9 – Avaliação de Desempenho

9.1 – Monitoramento, medição, análise e avaliação;

9.2 – Auditoria Interna;

9.3 – Análise Crítica pela Direção;

Requisito 10 – Melhoria

10.1 – Generalidades;

10.2 – Não conformidade e ação corretiva;

10.3 – Melhoria contínua.

2. INDICADOR 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Conforme citado anteriormente, o Contrato de Gestão nº 003/ANA/2011, que está no segundo termo ativo, foi celebrado entre a ANA e a Agência das Bacias PCJ, através do Indicador 4 que promove a Gestão da Informação e Transparência e do seu subindicador 4C, traz os desafios da implantação, da certificação ISO 9001.

Para mais informações sobre o indicador informado, bem como, sobre o contrato celebrado, disponibiliza-se o link a seguir: <http://www.agencia.baciaspcj.org.br/novo/contrato-de-gestao-e-base-legal/contrato-de-gestao/contrato-de-gestao>.

O indicador 4C estabelece metas para a Agência das Bacias PCJ para serem cumpridas ao longo de 2 anos, sendo elas:

Quadro 1 - Metas estabelecidas para a implantação da certificação ISO 9001

EXERCÍCIOS	METAS
2019	1) Elaboração de um termo de referência para implantação de ISO 9001 na Agência das Bacias PCJ; 2) Realização de licitação para contratação de consultoria especializada para implantação da ISO 9001.
2020	3) Início da certificação da ISO 9001; 4) Divulgação dos indicadores apontados como prioritários na ISO 9001 e utilização dos mesmos, como ferramentas de gestão

Este relatório apresenta informações referentes ao cumprimento das metas, do indicador em questão, para o exercício de 2019 e 2020.

3. PROJETO – CERTIFICAÇÃO NORMA ISO 9001:2015

3.1 MAPEAMENTO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE PROCESSOS DA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Descrição: *Mapeamento e descrição dos processos de trabalhos da Agência das Bacias PCJ com proposta de redesenho e criação de indicadores de processos.*

Objetivos: O mapeamento e redesenho dos processos permite o alinhamento das atividades operacionais de toda a entidade, ferramenta fundamental para avaliação e melhoria dos processos. O mapeamento de Processos ajuda na identificação de processos críticos, estabelecimento de controles internos e mitigação dos riscos operacionais.

O redesenho de processos permite a padronização da execução de atividades e a integração entre as demais áreas da empresa. Também ajuda as organizações a adotarem melhores práticas, melhorando a governança corporativa e, consequentemente, reduzindo riscos.

Os indicadores de processos têm a missão de comunicar, de forma simples e por meio da quantificação, os resultados diretos de determinados processos. A partir deles, o gestor tem mais segurança na avaliação de atividades e, se julgar conveniente, tem mais agilidade para empreender os eventuais ajustes que se façam necessários.

Implementação e Acompanhamento: Foi contratada a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP) para realização do processo de mapeamento e redesenho dos processos da Agência das Bacias PCJ. O trabalho foi realizado durante 12 meses. Foram realizadas reuniões com todas as áreas para conhecimento e definição dos procedimentos operacionais.

Nestas reuniões foram identificadas atividades que deveriam ser melhoradas ou criadas para o início dos processos redesenhados. Este Plano passou a se chamar Plano de Implantação do Redesenho (PLIMP) e esteve em vigência nos anos de 2018 e 2019.

Resultados obtidos: Ao todo foram mapeados 57 processos e elaborados os respectivos fluxogramas e procedimentos operacionais de todas as áreas da Agência das Bacias PCJ, além da definição de 78 indicadores de processos para serem acompanhados nas oito coordenações e Diretorias, gerando mensalmente o Relatório dos Indicadores de Processos.

Com a definição dos papéis dos colaboradores foi possível otimizar as rotinas de trabalho, padronizar processos, capacitar colaboradores, evitar o retrabalho, além de fomentar a transparência e a sustentabilidade dos serviços ora desenvolvidos. Através

do conhecimento dos seus processos a organização tem a possibilidade de melhorá-los a fim de prestar melhores serviços aos Comitês PCJ.

3.2 COMITÊ DE QUALIDADE – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Visando o acompanhamento e aperfeiçoamento dos Procedimentos Operacionais e Indicadores de Processos, em 2019 houve a criação do Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ, este Comitê é responsável por acompanhar a padronização de Procedimentos Operacionais, processos de trabalho, Indicadores de Processos, propor Ações de Melhoria Contínua e Identificação de Riscos Operacionais.

As principais atribuições do Comitê de Qualidade, são:

- Analisar e opinar sobre normas e procedimentos internos, sugerindo correções e propondo ações de melhoria contínua;
- Assegurar a implantação e manutenção dos processos organizacionais estabelecidos;
- Avaliar o desempenho dos processos organizacionais;
- Avaliar e acompanhar os Indicadores de Processos;
- Tratar, analisar e relatar não conformidades dos processos organizacionais;
- Promover ações visando a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- **Apoiar, acompanhar e controlar as atividades, as auditorias internas e externas relativas à norma NBR ISO 9001:2015 no âmbito da Fundação Agência das Bacias PCJ;**
- Estabelecer metas, monitorar e avaliar as atividades relativas à norma NBR ISO 9001:2015 no âmbito da Fundação Agência das Bacias PCJ.

Linha do tempo da implementação de atividades do Comitê de Qualidade



Os Procedimentos Operacionais da Agência das Bacias PCJ estão disponíveis [aqui](#).

3.3 CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ FASE 1 – 2019

3.3.1 – Reunião de abertura e diagnóstico

Em 2019 foi realizada reunião de abertura do projeto com os diretores da Agência das Bacias PCJ, na ocasião, os membros da Agência das Bacias PCJ realizaram uma apresentação da instituição, seus objetivos e organização, estrutura e diretrizes; comentaram sobre a necessidade da certificação pela NBR ISO 9001:2015 dentro do planejamento estratégico e também apresentaram todo o Mapeamento de processos realizado que dá sustentação às necessidades da ação.

Os membros da Sirius Consulting também realizaram uma apresentação da empresa, detalhando sua experiência nos processos de certificação, acompanhamento e manutenção de diversas normas, assim como ações realizadas em vários clientes.

Após as apresentações e análises preliminares dos documentos, foi realizada uma visita por parte dos consultores da Sirius Consulting, acompanhados pelos profissionais da Agência das Bacias PCJ aos escritórios da agência no edifício Rac'z Center em Piracicaba; foi então possível compreender como estão distribuídos os colaboradores e organizados os setores, após a discussão com os consultores foi realizado o levantamento e diagnóstico das necessidades de adequação da Agência das Bacias PCJ para o processo de certificação.



Figura 1 – Reunião de abertura e diagnóstico

3.3.2 Sensibilização de todos os colaboradores sobre a Certificação ISO 9001

Com base no levantamento de diagnóstico realizado foi elaborada uma apresentação para a sensibilização dos colaboradores. Esta apresentação teve como objetivo apresentar o diagnóstico dos processos e procedimentos estabelecidos que para busca da implantação e certificação nos requisitos da NBR ISO 9001:2015, informação das etapas para implantação, apresentação do diagnóstico preliminar e sensibilização interna, atividades para adequação interna às exigências e necessidades da norma, processo de certificação e introdução a mentalidade de processos como uma engrenagem para que todos juntos obtenham resultados esperados.



Figura 2 – Turma 1 – Sensibilização Certificação ISO 9001



Figura 3 – Turma 2 – Sensibilização Certificação ISO 9001

3.3.3 Apresentação do diagnóstico de implementação

Após a realização do diagnóstico a equipe da Sirius apresentou ao Comitê de Qualidade o relatório sobre o diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes. Foram retratados (tabela abaixo) os requisitos não atendidos plenamente pela frente a NBR ISO 9001:2015.

O diagnóstico é resultado das seguintes ações: validação dos procedimentos, mapas de processos e outros requisitos e aplicabilidade dos requisitos da norma em cada processo, com contato direto com cada responsável de área.

REQUISITO NBR ISO 9001:2015	AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA NORMA
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas	Elaborar e implementar documento para determinar: - Quais são as Partes Interessadas e seus respectivos requisitos; - Definição do atendimento a esse requisito na Agência das Bacias PCJ.
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	- Determinar Escopo de abrangência para o Sistema de Gestão Qualidade Agência das Bacias PCJ; - Implementar documento contendo o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos	Ajustar os mapas de processos, incluindo entradas, saídas, meios de medição (Indicadores).
5.2 Política da Qualidade 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade	- Definição da Política da Qualidade; - Definição da sistemática de comunicação para divulgar a Política aos profissionais e as partes interessadas pertinentes.
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	Definição de sistemática para identificação e análise dos riscos e oportunidades.
6.2 Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los	- Definição dos objetivos da qualidade mediante a Política da Qualidade; - Estabelecer Planos para Alcance dos Objetivos e Metas da Qualidade; - Divulgação dos objetivos da qualidade.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	- Definir sistemática para controle de processos, produtos e serviços fornecidos externamente (fornecedores); - Verificar as determinações de licitação em atendimento ao requisito 8.4; - Verificar sistemática de seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores.
8.7 Controle de saídas não conformes	Elaborar e implementar procedimento para Tratamento e Controle de Não Conformidades.
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	Definir sistemática para análise periódica dos Indicadores dos Processos.
9.2 Auditoria Interna	Definir sistemática para auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade.
9.3 Análise crítica pela direção	- Preconceber e suceder reunião de análise crítica pela Direção; - Determinar regularidade das reuniões.
10.2 Não conformidade ação corretiva	- Definir sistemática para tratativa de não conformidades; - Definir sistemática para investigação de causa raiz de não conformidade; - Definir sistemática de plano de ação para tratativa de não conformidade.
Os requisitos normativos da NBR ISO 9001:2015, não contemplados na tabela por sua vez ou não são passíveis de auditoria ou plenamente atendido pela Agência das Bacias PCJ.	

3.4 CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ FASE 2 – 2020

Iniciando os trabalhos da fase 2 para a certificação da norma ISO 9001 na Agência das Bacias PCJ foi realizada um alinhamento sobre o status do sistema de gestão da qualidade na Agência das Bacias PCJ e elaborado um plano de ação com as atividades necessárias para atendimento a cada um dos requisitos da norma.

3.4.1 Plano de ação para certificação ISO9001 (trecho)

		PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PREPARATÓRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ				CÓDIGO: FO 01 REVISÃO: 01 DATA: 04/10/18
OBJETIVO: ADEQUAÇÕES DE PROCESSOS E AÇÕES EM VISTA DA INSTALAÇÃO DA NORMA NBR ISO 9001:2015						
Elaborado: 10/10/2018		Responsável: Cristiane Gonçalves - Sirius Consulting				
SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
01	1. Elaborar e implementar informação documentada para determinar: 1.1. Quais são as Partes Interessadas e seus respectivos requisitos; 1.2. Definição do atendimento a esse requisito na Agência das Bacias PCJ.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas da norma NBR ISO 9001:2015.	1.1. Verificação e alinhamento do Manual de código de ética dos Stakeholder. 1.2. Determinação da sistemática para atendimento aos requisitos de Stakeholder.	2
02	2. Elaborar e implementar informação documentada: 2.1 Determinar Escopo de abrangência para o Sistema de Gestão Qualidade Agência das Bacias PCJ; 2.2 Implementar documento contendo o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade, da norma NBR ISO 9001:2015.	2.1 Definição da abrangência do Escopo na Agência das Bacias PCJ; 2.2 Criar informação documentada com o escopo definido.	2

Além disso, foi estipulado um cronograma para desenvolvimento de cada uma das ações previstas.

Elaboração do cronograma para implementação da norma ISO 9001:2015:



A etapa final de preparação foi inserir este cronograma estipulado dentro do plano de ação, definindo as ações prioritárias e realizando o acompanhamento dos requisitos já atendidos.

Elaboração do Plano de Ação para Implementação da Norma ISO 9001:2015 – Identificando a ação necessária para o atendimento de cada requisito da norma:

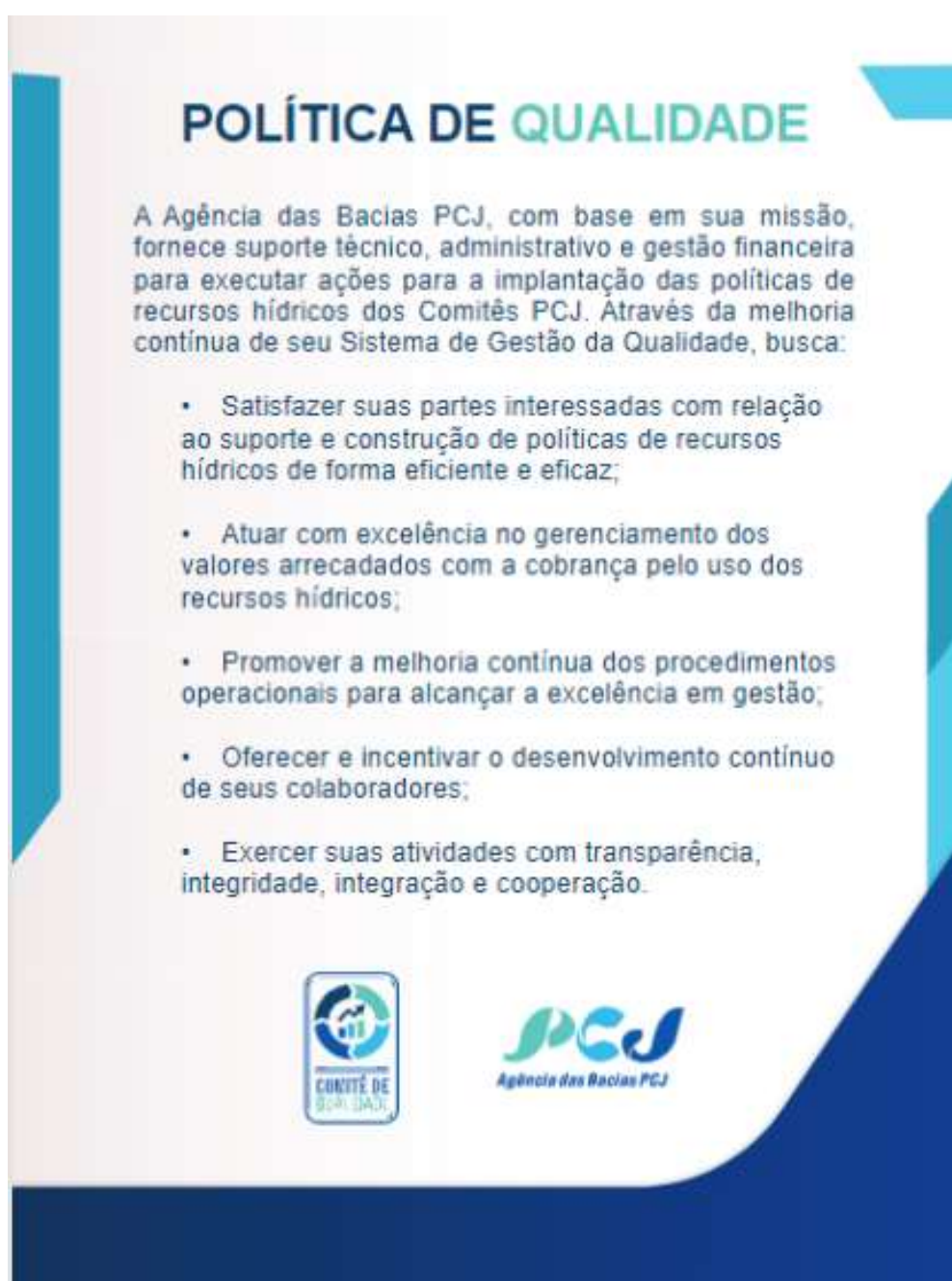


PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PRIORITÁRIAS À IMPLANTAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Nº	Objetivo	Ação	Responsável	Prazo	Status
001	1. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
002	2. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
003	3. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
004	4. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
005	5. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
006	6. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
007	7. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
008	8. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
009	9. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
010	10. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
011	11. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
012	12. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
013	13. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
014	14. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
015	15. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
016	16. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
017	17. Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Realizar reunião para apresentação do plano de sistema de gestão	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida
018	18. Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Verificar o atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Liderança, Abordagem Processual	Coordenador de Gestão da Qualidade	01/01/2015	Atendida

3.4.2 Política de Qualidade

Para atendimento de um dos requisitos o Comitê de Qualidade elaborou a Política de Qualidade da Agência das Bacias PCJ: Diretriz criada pelas organizações com o objetivo de assegurar um padrão de qualidade aos serviços realizados. É utilizada como parâmetro na melhoria contínua dos processos e para a tomada de decisões que impactam diretamente as partes interessadas.



3.4.3 Escopo da Certificação

O Comitê de Qualidade definiu também o Escopo da Certificação. Este escopo trata-se da essência do sistema de gestão da qualidade e deve representar a capacidade ou a responsabilidade da organização de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e o aumento da satisfação do cliente.

Segue escopo de certificação da Agência das Bacias PCJ:

Prestar apoio administrativo, técnico e financeiro necessário ao funcionamento dos COMITÊS PCJ.

3.4.4 Atendimento aos requisitos da Norma ISO 2001:2015

Após a apresentação dos documentos institucionais e realização das atividades previstas, analisamos o atendimento aos requisitos da Norma ISO 9001:2015

- Análise de Swot para atendimento aos requisitos 4, 5 e 6;
- Análise de Procedimentos e Instruções de Trabalho para atendimento aos requisitos 7 e 8;
- Análise de Procedimentos e Indicadores para atendimento aos requisitos 8 e 9;
- Análise de Procedimentos para abertura de não conformidades para atendimento ao requisito 8;
- Análise do Relatório de 10 anos de delegação para analisar a pesquisa de satisfação de clientes para atendimento ao requisito 9.

Em complemento aos itens acima o Comitê de Qualidade também desenvolveu as atividades abaixo com o objetivo de atender aos demais requisitos da norma ISO 9001:

- **Mapeamento de Processos Riscos e Oportunidades:** Identificados possíveis riscos e oportunidades à organização, área envolvida, recursos necessários/ afetados, possíveis consequências e ações para minimização dos riscos.
- **Análise das Partes Interessadas:** Identificados todos os stakeholders da Agência das Bacias PCJ, os requisitos para cada um destes atores e a forma de monitoramento do atendimento das solicitações.
- **Controle de Mudanças Organizacionais:** Identificadas possíveis mudanças operacionais que possam ocorrer na organização, área envolvida, procedimento afetado, responsável e possível consequência/ oportunidade desta mudança.

- **Lista Mestra de Documentos:** Levantados todos os procedimentos operacionais, instruções de trabalhos, Normativos Operacionais da Agência Nacional de Águas, Deliberações dos Comitês PCJ, entre outros documentos que estabeleçam os fluxos de trabalhos desenvolvidos na organização. Identificados localização, periodicidade, revisão e armazenamento destes documentos.

3.4.5 Workshop Certificação

Visando o alinhamento e conhecimento de todos os colaboradores da Agência das Bacias PCJ sobre o tema, foi organizado um workshop sobre a *Certificação ISO9001* onde o objetivo foi a apresentar os principais conceitos, benefícios e requisitos necessários para a certificação ISO9001, além de relatar as atividades desenvolvidas até o momento e os próximos passos para a certificação da Agência das Bacias PCJ.

- 1) [Apresentação consultoria Sirius;](#)
- 2) [Apresentação Comitê de Qualidade;](#)
- 3) Certificados dos participantes.

3.4.6 Auditoria Interna Procedimentos Operacionais - Consultoria ISO 9001:2015

Como etapa final desta fase foi realizada a Auditoria Interna dos Procedimentos Operacionais para a certificação ISO9001, o objetivo desta auditoria foi realizar uma entrevista com os gestores dos procedimentos operacionais a fim de coletar evidência de que o processo está funcionando como planejado, que é eficaz na produção e atente aos resultados requeridos pela organização.

Foram auditados todos os procedimentos operacionais mapeados da Agência das Bacias PCJ, as reuniões foram divididas por macroprocessos onde participou o gestor do processo auditado e o Diretor responsável pela área.

Agenda da Auditoria:

Agenda de Auditoria - Consultoria Sirius - Agência das Bacias PCJ							
Data:		23/04 (sexta-feira)					
Horário	Auditor	Macro Processo	Requisitos ISO 9001	Procedimento Aplicáveis	Responsável pelo procedimento	Distritos	Apoio Técnico
08h00 - 08h30			Reunião de Abertura		Comitê de Qualidade	Sergio/ Patricia	Carla / Carol
08h30 - 09h30	Adalberto	Planejamento dos Recursos Hídricos	4.2, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 7.5, 8.1, 9.1	PO-PL 001_Elaborar e acompanhar plano de recursos hídricos das bacias PO-PL 002_Elaborar Relatório anual de situação dos recursos hídricos PO-PL 003_Elaborar plano de aplicação de recursos PO-PL 004_Mantém e divulgar informações sobre recursos hídricos	Léo, Kátia	Patricia	Carla
09h30 - 10h30	Adalberto	Comunicação	5.2, 6.1, 6.2, 7.4, 7.5	PO-CO 001_Realizar assessoria de imprensa PO-CO 002_Promover comunicação interna PO-CO 003_Realizar comunicação institucional	Juliana, Kaique	Sergio/ Ivens	Carol
09h30 - 09h30	Hélder	Tecnologia da Informação	5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 7.5, 8.4	PO-TI 001_Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Incidentes Graves PO-TI 002_Requisições de Serviços PO-TI 003_Gerenciamento de Fornecedores	Hermique	Ivens	Carol
09h30 - 11h00	Hélder	Implantação de Projetos e Empreendimentos	5.2, 5.1, 6.2, 7.4, 7.5, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	PO-PE 001_Gerir empreendimentos de demanda espontânea PO-PE 002_Gerir projetos PAF e outras fontes PO-PE 003_Gerir projetos de recuperação, conservação e proteção de mananciais PO-PE 004_Celestrar contratos e convênios	Elaine, Marina	Patricia	Carla
10h30 - 11h30	Adalberto	Serviços de Infraestrutura	5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 7.5, 8.4	PO-SI 001_Promover compra de bens e contratação de serviços PO-SI 002_Administrar contratos PO-SI 003_Realizar gestão de contratos de serviços continuados PO-SI 004_Administrar bens móveis e imóveis PO-SI 005_Controlar almoxarifado PO-SI 006_Controlar frota PO-SI 007_Administrar protocolo PO-SI 008_Arquivar documentos	Cury	Ivens	Carol
11h00 - 12h00	Hélder	Cobrança de Recursos Hídricos	5.2, 6.1, 6.2, 7.4, 7.5, 8.2, 8.5, 8.6	PO-CB 001_Efetuar cobrança pela utilização dos recursos hídricos PO-CB 002_Realizar atendimento aos usuários da cobrança PO-CB 003_Gerir recursos financeiros das cobranças PCJ e outras fontes PO-CB 004_Captar novas fontes de recursos	Tony	Ivens	Carla
Almoço							
13h30 - 14h30	Adalberto	Adm. De Pessoal	5.4, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	PO-AP 001_Controlar quadro de pessoal PO-AP 002_Gerir informações de administração de pessoal	Tati	Cury	Carla
13h30 - 14h30	Hélder	Gestão Orçamentária e Financeira	4.2, 5.2, 6.1, 6.2, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6	PO-OF 001_Realizar gestão orçamentária PO-OF 002_Realizar Gestão Financeira PO-OF 003_Atender aos órgãos de controle externo	Tony	Ivens	Carol
14h30 - 15h30	Hélder	Desenvolvimento Organizacional	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3	PO-DO 001_Elaborar e acompanhar planejamento estratégico PO-DO 002_Elaborar e acompanhar plano de trabalho PO-DO 003_Monitorar desempenho dos processos organizacionais PO-DO 004_Formular e Acompanhar Normas Procedimentos e Instruções de Trabalho PO-DO 005_Mantém sistema de avaliação de desempenho PO-DO 006_Promover desenvolvimento dos recursos humanos PO-DO 007_Atendimento das solicitações do Serviço de Informação ao Cidadão	Laura - Aline	Ivens	Carol
14h30 - 15h30	Adalberto	Interação com o Sistema de Gestão de Recursos Hídricos	4.2, 5.2, 6.1, 6.2, 7.4, 7.5, 8.2, 8.5	PO-IS 001_Realizar estudos e pesquisas específicas PO-IS 002_Promover e participar de eventos PO-IS 003_Promover processo eleitoral dos Comitês PCJ PO-IS 004_Promover renovação das Câmaras Técnicas e dos Grupos de Trabalho PO-IS 005_Organizar e acompanhar reuniões e participação em conselhos, fóruns e eventos PO-IS 006_Realizar prestações de contas para os órgãos dos Sistemas de Gerenciamento de Recursos Hídricos PO-IS 007_Secretariar Conselhos Deliberativo e Fiscal da Agência PCJ PO-IS 008_Atender aplicações de procedimentos do Ministério Público	Vanessa	Sergio/ Patricia	Carol
16h30 - 17h00			Preparação para reunião final		Auditores		
17h00 - 17h30			Reunião final e encerramento das atividades		Comitê de Qualidade	Sergio/ Patricia	Carla / Carol

Resultados Auditoria Interna

Após a realização da Auditoria Interna a consultoria Sirius atestou que a Agência das Bacias PCJ iniciou o processo de certificação da Norma ISO 9001:2015, atendendo aos requisitos exigidos. Registrou também que também que a Fundação Agência das Bacias PCJ tem utilizado os Indicadores de Processos como ferramentas de gestão para tomada de decisão, sendo coletados, analisados e divulgados mensalmente pelo seu Comitê de Qualidade para a alta Direção e aos colaboradores da instituição.

E por fim recomendou que a Auditoria de Certificação deverá ser realizada in loco, de maneira presencial; entretanto, diante do cenário da pandemia da COVID-19, e que a Fundação Agência das Bacias PCJ tem realizado seus trabalhos de forma remota seguindo as sucessivas quarentenas estabelecidas pelo Governo do Estado de São Paulo, entendemos que o processo de certificação deverá ocorrer após o retorno das atividades presenciais.

[Clique aqui, para acessar o atestado emitido pela consultoria Sirius.](#)

4. UTILIZAÇÃO DE INDICADORES COMO FERRAMENTA DE GESTÃO - PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

Mensalmente o Comitê de Qualidade se reúne para análise dos Indicadores de Processos da organização. Os dados em relação a estes indicadores são registrados em relatórios, estes relatórios são analisados pelo grupo que após discussão emite uma análise destes indicadores.

[Clique aqui, para acessar os relatórios de Indicadores de Processos](#)

[Clique aqui, para acessar as análises dos Indicadores realizadas pelo Comitê de Qualidade](#)

Diante desta análise, o Comitê de Qualidade propõe ações de melhoria contínua que possam ser realizadas a fim de alcançar melhores índices e melhores resultados diante dos procedimentos estabelecidos.

Até o momento foram realizadas 39 reuniões do Comitê de Qualidade, reuniões realizadas entre os membros do Comitê e, em muitas vezes, com o apoio técnico de todas as áreas da Agência das Bacias PCJ.

As reuniões são registradas em Atas e estão disponíveis para o acompanhamento de todos os colaboradores.

[Clique aqui, para acessar as atas do Comitê de Qualidade.](#)

Destacamos que o apoio de todos é primordial para conseguirmos implementar, monitorar e otimizar o Sistema de Gestão da Qualidade, identificar Não Conformidade dos processos e propor/realizar ações de Melhoria Contínua através da análise dos Indicadores de Processos. Possuir a certificação NORMA NBR ISO9001 e atingir os níveis desejados de melhoria contínua e novas otimizações.

RESULTADOS OBTIDOS

Segue abaixo principais resultados obtidos com as ações de melhoria contínua desenvolvidas pelo Comitê de Qualidade com apoio técnico das áreas, baseado no acompanhamento dos indicadores de processos.

- **Aumento da nota média da Agência das Bacias PCJ na pesquisa de reconhecimento social realizada com os membros dos Comitês PCJ**

Com apoio técnico da Coordenação de Gestão, verificamos que questões em relação ao desconhecimento por parte dos membros do Plenário dos Comitês PCJ sobre o objetivo, conteúdo e metas do Contrato de Gestão ANA nº 003/2011 foram menores do que em anos anteriores.

Além disso a nota da pesquisa foi de 8,8 para 9,2 após as ações realizadas.

- **Relatório de Prestação de contas de viagens dentro do prazo estipulado**

Com apoio técnico da Coordenação Financeira, que executou as ações preventivas e reativas propostas pelo Comitê de Qualidade de forma ativa, o indicador passou a estar dentro da meta estabelecida após as ações realizadas.

Vale destacar que no período em questão, não ocorreram apontamentos dos órgãos de controle externo referente ao não cumprimento da norma estabelecida pelos Comitês PCJ.

- **Reestruturação das redes sociais da Agência das Bacias PCJ**

Com apoio técnico da Assessoria de Comunicação está em desenvolvimento um plano de ação para reestruturação das redes sociais da Agência das Bacias PCJ, para aprimorar a utilização das ferramentas.

A atividades está em andamento, no entanto, os primeiros resultados já estão sendo visualizados, maior engajamento, alcance e retenção de seguidores, objetivando maior divulgação das atividades desenvolvidas pela Agência das Bacias PCJ.

Ex. O Indicador de retenção dos *stories* (*Instagram*) foi acima de 90% após o início das ações. Ou seja, 90% das pessoas que acessaram os vídeos permaneceram até o final, mostrando que o conteúdo publicado foi relevante para o público.

- **Acompanhamento dos desembolsos dos projetos**

Com apoio técnico da Coordenação de Projetos está em andamento a atividade para acompanhamento dos desembolsos dos projetos o objetivo é melhorar o processo de acompanhamento dos desembolsos e estimular o atendimento ao cronograma físico-financeiro inicial dos projetos.

Como primeira atividade foi realizado o levantamento/ análise dos projetos e iniciado o contato com os representantes.

- **Divulgação do Banco de áreas da Agência das Bacias PCJ**

Com apoio técnico da Assessoria Ambiental está em andamento o plano de ação para melhorar a utilização do Banco de Áreas da Agência das Bacias PCJ. Entre as atividades desenvolvidas, destacamos: maior divulgação da ferramenta, maiores orientações, campanhas e informativos sobre o tema.

Outras atividades

- Análise dos Indicadores de processos para identificar possíveis novas ações de melhoria contínua ou adequação de procedimento operacionais;
- Revisão dos Indicadores de Processos (Coordenação de Gestão, Assessoria Ambiental, Coordenação de Projetos, Assessoria de Comunicação e Coordenação Financeira);
- Atualização dos procedimentos operacionais (Assessoria Ambiental, e Coordenação de Gestão);
- Elaboração de novos procedimentos operacionais (Coordenação de Sistema de Informações, Secretaria-Executiva e Assessoria Ambiental).

5. TERMOS DE REFERÊNCIA ELABORADOS PARA A EXECUÇÃO DOS INDICADORES 4C

Para a execução do indicador 4C, foi elaborado Termo de Referência para a contratações dos serviços e equipamentos necessários para a implantação da certificação ISO 9001.

Abaixo, relacionamos todos o termo de referência desenvolvido, bem como, o contrato celebrado visando atender ao objeto dos respectivos indicadores. Todos os documentos poderão ser acessados por meio dos links a seguir:

TERMO DE REFERÊNCIA E CONTRATO Nº 013/2018 – GESTÃO DE DOCUMENTOS

Os documentos a seguir referem-se à contratação da J.P. Nadin - ME, visando a prestação de serviços de consultoria para a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade para a obtenção da Certificação ISO 9001:2015 na Fundação Agência das Bacias PCJ.

- [Termo de referência](#)
- [Contrato](#)