

MANIFESTAÇÃO DO COMITÊ DE QUALIDADE DA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ SOBRE O RELATÓRIO DE INDICADORES DE PROCESSOS DOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2019

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painel de Indicadores de Processos dos meses de novembro e dezembro de 2019 (que estão disponíveis no site do Comitê de Qualidade) e após análise o Comitê de Qualidade destaca os pontos abaixo de cada Macroprocesso.

Gerir Comunicação da Agência das Bacias PCJ

Houve uma diminuição nas atividades da Assessoria da Comunicação de forma geral, como verificado no indicador “Evolução da quantidade de matérias publicadas” e nos indicadores das Redes Sociais. Em contato com a área, verificamos que os principais fatores para esta diminuição é que os meses de final de ano são menos movimentados e com menores demandas por parte da imprensa; além disso, outro fator que contribuiu para esta diminuição foi a redução da Equipe da Assessoria de Comunicação, sendo hoje composta por 02 jornalistas e 01 assistente de comunicação.

O Comitê de Qualidade continuará acompanhando nos próximos meses, a fim de verificar se, com a reestruturação da equipe (contratação de 01 Assessor de Comunicação e 01 estagiário), os números voltarão a crescer e obter um melhor desempenho.

Realizar o Planejamento dos Recursos Hídricos das Bacias PCJ

Os Indicadores deste Macroprocesso serão analisados e reformulados em Reunião do Comitê de Qualidade com a área de Sistema de Informações. No momento, os dados não são controlados devido à complexidade no controle das informações necessárias para cada indicador.

Implantar projetos e empreendimentos

Verificamos que os contratos de demanda espontânea estão seguindo o cronograma inicial, conforme os meses anteriores.

Em relação ao acompanhamento dos projetos e empreendimentos, verificamos um aumento em relação aos empreendimentos concluídos, vistorias realizadas e produtos finais entregues comparado com os meses anteriores, principalmente no mês de novembro. Este é o resultado do trabalho da equipe da Coordenação de Projetos para que os cronogramas sejam cumpridos.

O indicador “Qualidade nos produtos contratados” nos mostrou que houve uma melhora no índice de aprovação dos Relatórios e diminuição de Pareceres Desfavoráveis. Este resultado pode ser entendido como um melhor contato com os fornecedores para atendimento previsto nos itens do Termo de Referência. Destacamos também que nos últimos meses houve maior internalização na elaboração de Termos de Referência. Entendemos que é resultado da estruturação de todas as equipes da Agência das Bacias PCJ.

Efetuar cobrança pela utilização dos recursos hídricos estaduais

Nesta análise anual, verificamos que o indicador “Qualidade dos registros para cobrança” indicou que 46% dos cadastros apresentaram divergência. Nesta conferência, a equipe da cobrança analisa os dados cadastrais, usos e valores. Este número considerou, além dos usuários da amostra, os cadastros enviados para fiscalização.

O Indicador “Qualidade do cadastro dos usuários da Cobrança” indicou que 95% dos boletos foram entregues sem devolução, garantindo a qualidade do cadastro dos usuários.

Verificamos que a “Evolução da Inadimplência”, que em novembro estava em 14%, foi minimizada no mês de dezembro, alcançando o patamar de 6%. Além disso, realizamos uma análise anual: em 2019, o índice de inadimplência alcançou 1,88% do valor total cobrado pelo valor total recebido.

Em relação ao impacto das tratativas de negociação de débitos, verificamos que houve 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 faz contato com os inadimplentes e realiza as negociações de débitos de exercícios anteriores.

Os indicadores de impacto da inscrição no Cadin e Dívida Ativa tiveram o índice de 26% e 31%, respectivamente. Em 2019 foram regularizadas 70 negociações do Cadin e 05 da Dívida Ativa. O Comitê de Qualidade ressalta que para os próximos meses a tendência é que estas ferramentas auxiliem ainda mais a regularização de débitos, considerando a Suspensão de Outorga no Cadin e Revogação de Outorga pela Dívida Ativa.

Realizar atendimento dos usuários da cobrança

O atendimento para a resolução de casos problema esteve bem abaixo 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. Entendemos que, com a implantação do Portal do Usuário, o número de atendimentos será menor, pois o maior número de pedidos de atendimento poderá ser solucionado pelo Portal.

Consideramos que não houve muitas mudanças em relação ao envio dos boletos pelo Banco do Brasil, pois o número de atendimentos é próximo das médias anteriores, sendo que não houve 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

A Evolução da quantidade de participantes nas reuniões dos Comitês PCJ manteve a média dos meses anteriores.

Em relação ao “Grau de manutenção das reuniões agendadas dos Comitês PCJ”, verificou que, após manter o índice de 100% nos meses de agosto a outubro, nos meses de novembro e dezembro houve mais alterações e cancelamentos de Reuniões. Os principais motivos são: falta de pauta em reunião do GT-Empreendimentos e conciliação da agenda dos Comitês PCJ.

Gerir informações de administração de pessoal

Nestes indicadores, o Comitê de Qualidade verificou que 87% das férias programadas ocorreram conforme o previsto, sem a necessidade de reprogramação. Em relação à Assiduidade no Exame Ocupacional notamos que não foram todos os funcionários que realizaram o exame periódico. A Coordenação Administrativa se atentará para que todos os exames sejam realizados dentro do período estipulado.

Gerir serviços e infraestrutura

Os indicadores deste macroprocesso atendem às expectativas em “Evolução das compras por modalidade” e “Agilidade nas compras por modalidade”. Notou-se maior número de contratações no mês de dezembro. A média de dias para a modalidade Técnica e Preço se justifica pelo fato de que neste tipo de licitação há mais etapas para finalizar a contratação.

Administrar bens móveis e imóveis

Verificamos que em 2019 não houve nenhum bem roubado ou furtado na Agência das Bacias PCJ. Para a análise dos bens patrimoniais, notou-se que houve 08 bens desaparecidos, sendo: 01 armário (Agência das Bacias PCJ), 02 notebooks, 01 mesa e 04 cadeiras (PJ). Estes bens estão sendo avaliados pela Comissão de Patrimônio, tendo em vista a renumeração que está sendo realizada em razão das novas regras e do novo sistema de Gestão Patrimonial da ANA.

Além disso, verificamos que não houve nenhum item movimentado sem identificação no inventário.

Controlar Almoxarifado

O índice apresenta um bom resultado, pois em 2019 houve 270 pedidos de materiais de escritório. Deste total apenas 07 foram negados. Este é o resultado do bom planejamento anual realizado por todas as áreas.

Controlar Frota

O indicador “Evolução da quantidade de multas recebidas” identificou que em 2019 os colaboradores da Agência das Bacias PCJ não receberam nenhuma multa.

Realizar gestão orçamentária e financeira da Agência PCJ

Após discussão com a equipe da Coordenação Financeira, o Comitê de Qualidade considerou que é pertinente deixar suspenso o indicador “Qualidade dos registros de Notas Fiscais para pagamento”, 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.

Com relação ao Indicador “Presteza na prestação de contas - pagamento de diárias”, verificamos que tanto para os Membros dos Comitês PCJ quanto para os colaboradores da Agência das Bacias PCJ o indicador está **fora do prazo**. Este resultado pode ser explicado pelo aumento do número de diárias para palestrantes externos por conta de eventos realizados pelos Comitês PCJ, e não houve cumprimento das regras, mesmo com todo o esforço da Coordenação Financeira em enviar as orientações.

Em relação aos pedidos de diárias negados, destacamos que o principal fato é o descumprimento das regras estabelecidas para entrega de relatórios e pedidos fora do prazo. Para os membros da Agência das Bacias PCJ, o principal motivo é a verificação da não necessidade de participar da reunião depois de o pedido ter sido realizado.

Para o indicador “Atender aos órgãos de controle externo”, verificamos que dos 12 relatórios recebidos em 2019 apenas 2 precisaram de adequação. Este é o resultado de a Agência das Bacias PCJ sempre buscar o pronto atendimento aos órgãos de controle.