

MANIFESTAÇÃO DO COMITÊ DE QUALIDADE DA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ SOBRE O RELATÓRIO DE INDICADORES DE PROCESSOS DOS MESES DE JANEIRO E FEVEREIRO DE 2020

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painel de Indicadores de Processos dos meses de janeiro e fevereiro de 2020, os quais 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 das publicações da Agência das Bacias PCJ como verificado no indicador “Evolução da quantidade de matérias publicadas” e “Apoio à imprensa na geração de notícias”. Além dos dados dos meses de janeiro e fevereiro deste ano, o Comitê de Qualidade também analisou esses indicadores nos meses de janeiro e fevereiro de 2018 e 2019 e notou-se uma diminuição inclusive comparado a esses meses.

Em relação aos indicados das Redes Sociais notou-se que no mês de fevereiro houve um aumento de alcance e engajamento no Facebook. Verificou-se que houve outras cidades alcançadas com publicações no facebook, como Bragança Paulista e Campo Limpo Paulista. Entendemos que este é um resultado da Ação de Melhoria contínua proposta pelo Comitê de Qualidade que solicitou para equipe da Assessoria de Comunicação realizar posts direcionados às cidades específicas com o objetivo de alcançar outros públicos. O Comitê de Qualidade realizará reunião com a equipe da Assessoria de Comunicação para verificar possibilidade de ação de melhoria contínua para aumento das publicações e maior divulgação das atividades da Agência das Bacias PCJ.

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 2019 o Comitê de Qualidade realizou reunião com a equipe da Assessoria Ambiental e elaborou alguns novos indicadores da área. Em janeiro e fevereiro iniciamos a análise dos indicadores “Acompanhamento de vistorias” e “Desenvolvimento de UGPs”, sendo que outros novos indicadores serão contabilizados no decorrer do ano, atendendo à periodicidade de cada um (semestral e anual).

Em relação ao acompanhamento de vistorias, verificamos que a equipe da Assessoria Ambiental realizou 07 vistorias em janeiro e 05 em fevereiro (média de 6 vistorias no período avaliado). Já o indicador “Acompanhamento das UGPs” apresentou o índice de 50% em janeiro e 66% em fevereiro. A meta deste indicador é atingir 100% de cumprimento com relação à programação de participação da Assessoria Ambiental nas reuniões de UGPs, no que tange ao apoio técnico requerido às novas UGPs criadas e em processo de estruturação e também ao subsídio às UGPs que contemplam projetos em que haja investimento no período por parte da Agência das Bacias PCJ. Os percentuais atingidos justificam-se pelo período que envolve férias e feriados, o que impactou no remanejamento de reuniões previamente agendadas, vide calendários anuais das UGPs. Em um segundo momento, a tendência é que a programação de participação nas reuniões seja reduzida, considerando que o objetivo é que as UGPs se conduzam por conta própria e necessitem cada vez menos do apoio da equipe interna da Agência das

Bacias PCJ. No entanto, no que se refere à implementação de projetos piloto e execução efetiva de intervenções e modelos de transferência de recursos, no âmbito da Política de Mananciais dos Comitês PCJ, o apoio da equipe da Assessoria Ambiental está sendo muito relevante para apoio e estruturação das UGPs.

Em relação ao acompanhamento dos projetos e empreendimentos, verificamos que a área de Projetos manteve os índices de “Empreendimentos concluídos” e “Vitorias realizadas” comparado com os meses anteriores, mesmo janeiro sendo um mês com “menor movimento” devido ao período de férias dos colaboradores.

O indicador “Qualidade nos produtos contratados” nos mostrou que houve melhora contínua 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

Verificamos que a “Evolução da Inadimplência”, que em dezembro estava em 6%, aumentou para 18% no mês de janeiro e 12% em fevereiro. Este aumento refere-se a 2 usuários específicos de abastecimento público que impactaram na média geral.

Em relação ao impacto das tratativas de negociação de débitos, verificamos que houve aumento significativo da quantidade de negociações finalizadas após o contato realizado, atingindo 36% em janeiro e 56% em fevereiro. 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.

Realizar atendimento dos usuários da cobrança

O atendimento para a resolução de casos problema esteve bem abaixo da meta estipulada (30 dias), mantendo as médias dos meses anteriores.

Organizar e acompanhar reuniões dos Comitês PCJ

No indicador “Evolução da quantidade de participantes nas reuniões dos Comitês PCJ” notamos um aumento na quantidade de participantes nas Câmaras Técnicas, totalizando 441 participantes nas reuniões. Em relação ao “Grau de manutenção das reuniões agendadas dos Comitês PCJ”, verificou que houve um maior índice de reuniões alteradas e canceladas. Os principais motivos são falta de pauta em reunião do GT-Empreendimentos e conciliação da agenda dos Comitês PCJ.

Gerir serviços e infraestrutura

O Comitê de Qualidade considerou que houve grande número de contratações no mês de janeiro, principalmente em comparação com o mês de janeiro dos anos anteriores, em que geralmente há menos contratações. O indicador “Agilidade nas compras por modalidade” atendem às expectativas e manteve a média de dias para cada tipo de contratação.

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 em suspenso o indicador “Qualidade dos registros de Notas Fiscais para pagamento”, pois

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</p>	<p>Número: 002/2020</p>	<p>Revisão: A</p>
--	--	------------------------------------	------------------------------

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 **dentro do prazo**. Este resultado pode ser explicado pelas ações de melhoria contínua para maior controle dos relatórios de viagem proposta pelo Comitê de Qualidade que estão sendo desenvolvidas pela equipe da Coordenação Financeira.

- Visita em todas as Câmaras Técnicas pela Coordenação Financeira com o objetivo de apresentar as regras para pagamento de diárias e entrega dos relatórios de viagens;
- Controle da entrega dos relatórios de viagem:

Ação Preventiva: Faltando 02 dias para o vencimento do prazo, a equipe do Financeiro envia um e-mail ao membro dos Comitês PCJ com esta informação;

Ação Reativa: Após 02 dias do vencimento, a equipe do Financeiro entra novamente em contato com o membro dos Comitês PCJ informando que está fora do prazo;

Se após a segunda ação o membro ainda não enviar o relatório, a equipe do Financeiro envia 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.

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.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 13 / 04 / 2020</p>	<p>Página 3</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------