

## **MANIFESTAÇÃO DO COMITÊ DE QUALIDADE DA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ SOBRE O RELATÓRIO DE INDICADORES DE PROCESSOS DOS MESES DE MARÇO E ABRIL DE 2020**

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painel de Indicadores de Processos dos meses de março e abril de 2020 (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 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”.

Em relação aos indicadores das Redes Sociais, notou-se também uma diminuição nos quantitativos. O Comitê de Qualidade realizou 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.

Após discussão, ficou acordado que a equipe da Assessoria de Comunicação realizará um plano de ação para reestruturação das redes sociais da Agência das Bacias PCJ, bem como apresentará em reunião do Comitê de Qualidade em um prazo de 30 dias. Irá também avaliar o contrato da Shout para verificar a possibilidade de explorar mais o contrato em relação à manutenção das redes sociais; e além disso, irá elaborar nova versão da Newsletter dos Comitês PCJ.

O Comitê de Qualidade acompanhará a continuidade destas ações e dos indicadores de processos para monitorar as ações de melhoria contínua e verificar, por fim, se a ação foi eficaz.

### **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 de vistorias, devido à adoção de medidas de isolamento social para contenção da COVID-19, não houve acompanhamento de vistorias nos meses de março e abril.

O indicador “Acompanhamento das UGPs” apresentou o índice de 100% em abril, pois no período houve apenas 01 reunião virtual que foi acompanhada pela equipe da Assessoria Ambiental. O objetivo 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. 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.

Verificamos que no período houve a entrega de 03 produtos finais: 02 da Cobrança Paulista e 01 de compensação financeira/ royalties.

O indicador “Qualidade nos produtos contratados” manteve a mesma média dos meses anteriores e nos mostra 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.

#### *Internalização na elaboração de Termos de Referência.*

No mês de março o índice apresentou -100%, pois houve a elaboração de apenas 01 TR que foi realizado externamente. Já em abril, o indicador apresentou o percentual de 80%. Entendemos que é resultado da estruturação de todas as equipes da Agência das Bacias PCJ e que os TRs que são elaborados com equipes externas são TRs que necessitam de informações muito específicas e a Agência não possui corpo técnico para tais assuntos.

Já o indicador “Qualidade no planejamento dos desembolsos – projetos PAP” continua alcançando níveis considerados plenamente satisfatórios.

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

Verificamos Após discussão, o Comitê de Qualidade entende que o indicador “Evolução da Inadimplência” não deverá ser contabilizado neste período, pois devido a Deliberação Conjunta *ad referendum* dos Comitês PCJ nº 112/2020, de 13/04/2020, houve prorrogação dos prazos de vencimento dos boletos do 1º lote do exercício 2020 e dos parcelamentos de débitos de exercícios anteriores da Cobrança PCJ Paulista

 <p><b>Agência das Bacias PCJ</b></p>	<p><b>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</b></p>	<p><b>Número:</b> 003/2020</p>	<p><b>Revisão:</b> A</p>
---	--	------------------------------------	------------------------------

referentes aos meses de abril, maio e junho de 2020, para 30 de novembro de 2020, decorrente das consequências econômicas da pandemia do COVID-19.

Em relação ao impacto das tratativas de negociação de débitos, verificamos que o indicador manteve o mesmo padrão dos meses anteriores, sendo resultado das negociações realizadas pela equipe da Coordenação Financeira.

### **Realizar atendimento dos usuários da cobrança**

O atendimento para a resolução de casos problema no mês de março alcançou o índice de 55,3 dias, este número corresponde a um caso específico que estava para análise do DAEE e retornou neste mês. No mês seguinte, o indicador voltou para a médias dos meses anteriores, bem abaixo da meta estipulada (30 dias). Nos três primeiros meses do ano, a equipe da cobrança realizou o atendimento de 718 usuários, sendo que as maiores solicitações foram: emissão de 2ª via de boletos, atualização de débitos e demonstrativos de usos. Este último tema, e o tema esclarecimentos dúvidas Cadin/ Dívida Ativa, foram incluídos a pedido da equipe da Cobrança.

### **Organizar e acompanhar reuniões dos Comitês PCJ**

Nos indicadores “Evolução da quantidade de participantes nas reuniões dos Comitês PCJ” e “Grau de manutenção das reuniões agendadas dos Comitês PCJ” verificamos que também foi uma área afetada pelas medidas de restrições causadas pela pandemia do COVID-19.

Não houve reuniões virtuais dos Comitês PCJ, pois não havia regulamentação no Comitê para realização de reuniões virtuais, sendo que está sendo providenciado esta regulamentação.

### **Gerir serviços e infraestrutura**

O Comitê de Qualidade verificou que no mês de março o número de contratações esteve dentro do previsto. Já em relação ao mês de abril, também houve uma diminuição das contratações, pois este foi mais um reflexo das medidas de restrições para apoio ao combate a COVID-19, principalmente no que se refere à realização de licitações presenciais. De todo modo, o indicador “Agilidade nas compras por modalidade” atende às expectativas e manteve a média de dias para cada tipo de contratação.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 11 / 06 / 2020</p>	<p>Página 3</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------

 <p><b>Agência das Bacias PCJ</b></p>	<p><b>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</b></p>	<p><b>Número:</b> 003/2020</p>	<p><b>Revisão:</b> A</p>
---	--	------------------------------------	------------------------------

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

Conforme informado anteriormente o indicador “Qualidade dos registros de Notas Fiscais para pagamento” ficará em stand by, pois com o novo sistema Dynamics estes registros não são, atualmente, passíveis de serem 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. No entanto, verificamos também que este número é resultado de prestações de contas pontuais que foram entregues fora do prazo. Nos meses de março e abril não houve novos pedidos de diárias, pois conforme informado nos indicadores anteriores, a Agência das Bacias PCJ e os Comitês PCJ realizaram as medidas de distanciamento social para combate a COVID-19, e não houve reuniões presenciais com pagamento de diárias.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 11 / 06 / 2020</p>	<p>Página 4</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------