

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p><b>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</b></p>	<p><b>Número:</b> 04/2020</p>	<p><b>Revisão:</b> A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

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

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painel de Indicadores de Processos dos meses de maio e junho 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**

Verificamos um aumento significativo dos indicadores relativos às redes sociais. O alcance da página do Facebook da Agência das Bacias PCJ no mês de junho foi de 1.415% a mais do que no mês de maio. Entendemos que parte deste aumento corresponde à estratégia adotada pela equipe da Assessoria de Comunicação, em conjunto com a contratada Shout, que realizaram um investimento de R\$ 500,00 em dois posts patrocinados de 02 vídeos, gerando uma visualização de 91.728 apenas para estes vídeos e trazendo, assim, novas visualizações para a página da Agência das Bacias PCJ.

Este investimento faz parte de uma das ações previstas no plano de comunicação da Agência das Bacias PCJ, onde são divulgadas ações específicas para 3 datas comemorativas: Dia Mundial da Água, Dia Mundial do Meio Ambiente e aniversário da Agência das Bacias PCJ e Comitês PCJ.

Destacamos também que a equipe da Assessoria de Comunicação iniciou a quantificação das divulgações realizadas nos stories do Instagram da Agência das Bacias PCJ e que as divulgações realizadas por esta ferramenta tiveram um índice de retenção de 93%, ou seja, 93% das pessoas que acessaram os vídeos nele permaneceram até o final. Um indicador muito importante, pois demonstra que os conteúdos divulgados foram interessantes para os seguidores da rede.

Outro ponto que destacamos é o fato de a cidade de Belo Horizonte ter aparecido na relação de cidades de maior acesso, o que também nos demonstra que o objetivo de atingir outras cidades está sendo alcançado. Ressaltamos, também, que a equipe da Assessoria de Comunicação apresentou o plano de ação para reestruturação das redes sociais em reunião de equipe, e iniciará os trabalhos com publicações em conjunto com a equipe da Comissão A3P e Assessoria Ambiental.

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**

Destacamos que os indicadores “Eficácia na divulgação das informações” e “Presteza na produção dos conteúdos para o Relatório de Gestão” obtiveram o percentual de 100%. Identificamos que as informações

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 27/08/2020</p>	<p>Página 1</p>
--------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p><b>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</b></p>	<p><b>Número:</b> 04/2020</p>	<p><b>Revisão:</b> A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

necessárias para atendimento do Contrato de Gestão ANA foram atendidas e, além disso, foram divulgadas informações adicionais.

Os demais 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.

O indicador “Acompanhamento das UGPs” apresentou o índice de 100%, pois no período houve 02 reuniões virtuais que foram acompanhadas pela equipe da Assessoria Ambiental, conforme informado na análise nº 03. Neste primeiro momento a equipe da Assessoria Ambiental participará de todas as reuniões das UGPs, pois estão em processo de estruturação.

Destacamos que no período foram concluídos 04 empreendimentos, sendo 01 da Cobrança Federal (CT nº 0503.680-80/2017 - SEMAE) e 03 da Cobrança Paulista (CT nº055/18, 269/15 e 171/18).

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 “Qualidade nos produtos contratados”, “*Internalização na elaboração de Termos de Referência*” e indicador “Qualidade no planejamento dos desembolsos - projetos PAP” mantiveram a mesma média dos meses anteriores, alcançando níveis considerados plenamente satisfatórios.

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

Conforme informado anteriormente, após discussão, o Comitê de Qualidade entende que o indicador “Evolução da inadimplência” não deverá ser contabilizado neste período, pois devido à 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 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.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 27/08/2020</p>	<p>Página 2</p>
--------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------

 <p><b>Agência das Bacias PCJ</b></p>	<p><b>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</b></p>	<p><b>Número:</b> 04/2020</p>	<p><b>Revisão:</b> A</p>
---	--	-----------------------------------	------------------------------

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

Verificamos que a equipe da cobrança, nos meses de abril, maio e junho, realizou o atendimento de 754 usuários, sendo que a maioria das solicitações foi de emissão de 2ª via de boletos, esclarecimento de cálculos e demonstrativos de usos. Para os demais atendimentos, entendemos que foram mantidas as médias dos meses anteriores.

### **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.

No mês de maio não houve reuniões virtuais dos Comitês PCJ, pois não havia regulamentação no Comitê para realização de reuniões virtuais.

Após a aprovação da regulamentação, no mês de junho, foram realizadas 12 reuniões, com 221 participantes nas reuniões de Grupos de Trabalho, 350 participantes nas reuniões de Câmaras Técnicas e de 136 participantes em reunião plenária.

### **Gerir serviços e infraestrutura**

O Comitê de Qualidade verificou que, como estão suspensas as licitações presenciais, a Coordenação Administrativa realizou no período dispensas de licitações. De todo modo, o indicador “Agilidade nas compras por modalidade” atende às expectativas e manteve a média de dias para este tipo de contratação.

### **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”, destacamos que 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 ao 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 27/08/2020</p>	<p>Página 3</p>
--------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------