

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</p>	<p>Número: 05/2020</p>	<p>Revisão: A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

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

O Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ analisou os Relatórios e Painel de Indicadores de Processos dos meses de julho e agosto de 2020 (que estão disponíveis no site do Comitê de Qualidade) e, após análise, destacamos os pontos abaixo de cada Macroprocesso.

Gerir Comunicação da Agência das Bacias PCJ

Verificamos que os Indicadores da Assessoria de Comunicação referentes a quantidade de matérias publicadas no clipping mantiveram os índices dos meses anteriores.

Em relação aos indicadores das Redes Sociais, notou-se um aumento nos quantitativos, como no período anterior. Entendemos que estes são os primeiros resultados da ação de melhoria contínua e plano de ação, realizado pela equipe da Assessoria de Comunicação para reestruturação das redes sociais, com o objetivo de utilizar estas ferramentas (Facebook e Instagram) para maior divulgação das atividades da Agência das Bacias PCJ.

Vale ressaltar, que nos indicadores da ferramenta *stories* do Instagram houve um número muito considerável de impressões, alcance e média alcançada nos *stories* (quantidade de pessoas que acessaram o conteúdo). Além disso, destacamos também que a média de retenção dos *stories* manteve a média dos meses anteriores, acima de 90%. Ou seja, no mês de agosto 94% das pessoas que acessaram os vídeos nos stories permaneceram até o final. Este é um indicador muito importante, pois demonstra que os conteúdos divulgados foram considerados interessantes na opinião dos seguidores da rede social.

O Comitê de Qualidade continuará acompanhando estes quantitativos e indicadores de processos com o objetivo de 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.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 09 / 11 / 2020</p>	<p>Página 1</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</p>	<p>Número: 05/2020</p>	<p>Revisão: A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

Em relação ao acompanhamento de vistorias, devido à adoção de medidas de isolamento social para contenção da COVID-19, não houve acompanhamento de vistorias neste período.

O indicador “Acompanhamento das UGPs” apresentou o índice de 100%, pois no período houve 02 reuniões virtuais no mês de julho, e 01 reunião no mês de agosto, sendo que a UGP Analândia, a UGP Jaguariúna e a UGP Charqueada 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 05 empreendimentos no total. No mês de julho foram concluídos 04 empreendimentos, sendo 02 da Cobrança Federal: CT nº 522.522-65/2018 - SANASA - concluído em 02/07/2020 e CT nº 503.686-44/2017 - SEMAE - concluído em 17/07/2020, e 02 de Compensação Financeira/ Royalties (142/16 - SANEBAVI - A previsão inicial de finalização era de nov/2018 e 092/13 - PM Iracemópolis). No mês de agosto foi concluído 01 empreendimento - Contrato FEHIDRO nº 062/2018 – SANEBAVI.

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 julho e agosto.

O indicador “Qualidade nos produtos contratados”, “Internalização na elaboração de Termos de Referência” e indicador “Qualidade no planejamento dos desembolsos - Projetos PAP” atingiram o índice de 100%, sendo plenamente satisfatórios. Entendemos que este é o resultado do planejamento realizado pelas equipes da Agência das Bacias PCJ.

Efetuar cobrança pela utilização dos recursos hídricos estaduais

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

No mês de julho, o índice foi de 38%. Entendemos que este indicativo ocorreu, pois unidades da SABESP não conseguiram realizar o pagamento no mês de julho, os quais foram realizados no mês seguinte. Em agosto, o índice de inadimplência foi de 11%, o que se encontra dentro do previsto para o período.

Em relação ao impacto das tratativas de negociação de débitos, destacamos que no mês de agosto 48% dos contatos realizados pela equipe da Coordenação Financeira geraram negociações de débitos junto aos usuários pagadores.

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 09 / 11 / 2020</p>	<p>Página 2</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</p>	<p>Número: 05/2020</p>	<p>Revisão: A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

Realizar atendimento dos usuários da cobrança

O atendimento para a resolução de “casos problema” no mês de julho foi de 5,33 dias e em agosto de 8,3 dias. Dessa forma, considerando que a meta estipulada é de 30 dias, podemos concluir que o indicador está plenamente satisfatório.

Organizar e acompanhar reuniões dos Comitês PCJ

Após a regulamentação para realização de reuniões virtuais dos Comitês PCJ, foram realizadas, nos meses de julho e agosto 21 reuniões no total, sendo 391 participantes nas reuniões de Grupos de Trabalho, 797 participantes nas reuniões de Câmaras Técnicas e de 125 participantes em reunião plenária.

O “Grau de manutenção das reuniões agendadas” foi acima de 80% nos dois meses (julho e agosto).

O Comitê de Qualidade entende que estes indicadores demonstram que, com a realização de reuniões virtuais, houve maior disponibilidade de participação das reuniões por parte dos membros dos Comitês PCJ. Além disso, facilitou a organização das reuniões pela equipe da Secretaria-Executiva fazendo cumprir a agenda prevista e, conseqüentemente, diminuindo a alteração e/ou cancelamento de reuniões.

Gerir serviços e infraestrutura

O Comitê de Qualidade verificou que como estão suspensas as licitações presenciais, a Coordenação Administrativa realizou processos de dispensa de licitações no período de pandemia. 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 a operacionalização do novo sistema Dynamics estes registros não são, atualmente, passíveis de serem realizados. Será necessário aguardar alterações futuras no sistema financeiro em questão, para analisarmos se o sistema permitirá a contabilização deste 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

<p>ELABORAÇÃO Carolina Prado</p>	<p>APROVAÇÃO Ivens de Oliveira</p>	<p>DATA DA REVISÃO 09 / 11 / 2020</p>	<p>Página 3</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------

 <p>Agência das Bacias PCJ</p>	<p>Análise Comitê de Qualidade Indicadores de Processos</p>	<p>Número: 05/2020</p>	<p>Revisão: A</p>
--	--	-----------------------------------	------------------------------

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 09 / 11 / 2020</p>	<p>Página 4</p>
--------------------------------------	--	---	-----------------