

# AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Memorial Descritivo das Atividades  
Desenvolvidas na Agência das Bacias PCJ

Fase 01 – 2018

Fase 02 – 2020

Apresentação de atividades desenvolvida pela Sirius  
Consulting para implementação do sistema de gestão  
da qualidade ISO 9001:2015



## Sumário

<b>1. FASE 01 - IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2015 – REALIZADO EM 2018.....</b>	<b>2</b>
1.1. Reunião de abertura do projeto com os diretores da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ.....	2
1.2. Levantamento e diagnóstico das necessidades de adequação da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ para o processo de certificação .....	3
1.3. Reunião de sensibilização com os diretores da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ.....	4
1.4. Palestra de preleção com os colaboradores.....	7
1.5. Pesquisa de Satisfação.....	11
1.6. Elaboração do relatório diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes.....	14
<b>2. FASE 02 - IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2015 .....</b>	<b>23</b>
2.1 Reunião para apresentação e status do sistema de gestão na Agência das Bacias PCJ.....	23
2.2 Elaboração do cronograma para implementação da norma ISO 9001:2015. ....	24
2.3 Elaboração do Plano de Ação para Implantação da Norma ISO 9011:2015 .....	24
2.4 Acesso ao drive da Agência das Bacias PCJ para análise de documentos. ....	25
2.5 Reunião para discussão sobre o Plano de Ação para implementação da norma ISO 9001:2015. ....	25
2.7 Verificação da Análise de Swot para atendimento aos requisitos 4, 5 e 6. ....	27
2.8 Análise de Procedimentos e Instruções de Trabalho para atendimento aos requisitos 7 ,8. ....	28
2.9 Análise de Procedimentos e Indicadores para atendimento aos requisitos 8 e 9. ....	29
2.10 Análise de Procedimentos para abertura de não conformidades para atendimento ao requisito 8. ....	30
2.11 Análise de documentos relativos a pesquisa de satisfação de clientes para atendimento ao requisito 9. ....	31
2.12 Elaboração de Documentos Exemplo para o desenvolvimento do Plano de Ação.....	32
2.12.1 Planilha Análise das Partes Interessadas.....	32
2.12.2 Planilha Escopo.....	32
2.12.3 Planilha Mapeamento de Processos Riscos e Oportunidades.....	33
2.12.4 Planilha Controle de Mudanças Organizacionais. ....	33
2.13 Orientação para preenchimento de documentos.....	34
<b>3. CONTROLE DE HORAS E ATIVIDADES.....</b>	<b>35</b>

## 1. FASE 01 - IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2015 – REALIZADO EM 2018

### 1.1. Reunião de abertura do projeto com os diretores da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

Foi realizado no dia 03 de Setembro de 2018, na sede da Agência das Bacias PCJ, reunião de abertura do projeto com a presença dos membros da Sirius Consulting Sr. James Pedro Nadin, Sr. Jailton Lopes Barbosa, Sr. Rogério Teixeira da Cruz e Sr. Antônio Carlos Pavan, da Agência das Bacias PCJ estiveram presente o Sr. Ivens de Oliveira e a Srta. Carolina Prado. Na ocasião, os membros da Agência das Bacias PCJ realizaram uma apresentação da instituição, seus objetivos e organização, estrutura e diretrizes; comentaram sobre a necessidade da certificação pela NBR ISO 9001:2015 dentro do planejamento estratégico e também apresentaram todo o Mapeamento de processos realizado nos últimos anos que dá sustentação às necessidades da ação.

Os membros da Sirius Consulting também realizaram uma apresentação da empresa, detalhando sua experiência nos processos de certificação, acompanhamento e manutenção de diversas normas, assim como ações realizadas em vários clientes.

Após as apresentações e análises preliminares dos documentos, foi realizada uma visita por parte dos consultores da Sirius Consulting, acompanhados pelos profissionais da Agência das Bacias PCJ aos escritórios da agência no edifício Rac'z Center em Piracicaba; foi então possível compreender como estão distribuídos os colaboradores e organizados os setores



Reunião de Abertura e Diagnóstico



**LISTA DE PRESENÇA**

Apresentação Diagnóstico ISO 9001 - Diretoria

21 de setembro de 2018 – 08h30 às 10h00 – Sala de Reuniões Agência das Bacias PCJ

NOME	CARGO	COORDENAÇÃO
Carolina Prado	Analista Administrativo	Diretoria
Carla Cicatti	Analista administrativa	Diretoria
ROGERIO TENENTE DA CRUZ	Coordenador / Projetos	Sirius Consulting
Costine Roberta D. Gomes	Consultora / Auditor	Sirius Consulting
JUENIS OLIVEIRA	Diretor Adm. Financeiro	Diretoria
Patrícia G.A. Barufaldi	Diretora Técnica	Diretoria
JAILTON L. BARBOSA	CONSULTOR SIRIUS	SIRIUS CONSULTING
JANUS P. NADIN	DIRETOR SIRIUS CONSULT.	SIRIUS CONSULTING

Lista de Presença

**1.2. Levantamento e diagnóstico das necessidades de adequação da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ para o processo de certificação**

Realizada visita técnica pelo Auditor Líder Sênior Sr. Jailton Lopes Barbosa no dia 03/09/2018, com objetivo de identificar nos processos e nas informações documentadas o atendimento aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da Qualidade, dispondo assim o diagnóstico da Agência das Bacias PCJ, visita foi conduzida conforme etapas abaixo:

1. Apresentação da estrutura da Agência das Bacias PCJ e seu organograma pela equipe. Explanada diferenças entre Comitês, Agência e Consórcio PCJ. Cobrança pelo uso de recursos hídricos, legislações envolvidas etc. Momento de troca de informações entre as equipes de trabalho envolvidas no Projeto;
2. Apresentação da estrutura da Agência das Bacias PCJ Inter-relações entre a Agência PCJ x ANA x DAEE etc. Contrato de Gestão entre ANA e Agência das Bacias PCJ. Agenda A3P do Ministério do Meio Ambiente. Momento de troca de informações entre as equipes de trabalho envolvidas no Projeto;
3. Visita às dependências da Agência das Bacias PCJ, distribuídas em 4 andares e 13 salas.
4. Primeiro contato com colaboradores chave da Agência para obter informações sobre os processos e futuros trabalhos;

5. Apresentação dos principais tópicos da NBR ISO 9001: 2015 pela Sirius Consulting. Discussão dos pontos mais importantes entre as equipes, visando esclarecimento de dúvidas e detecção de lacunas e pontos de melhoria frente à referida norma;
6. Discussão dos possíveis GAP's previamente identificados, a serem confirmados nas próximas visitas e após análise da documentação disponibilizada pela equipe da Agência das Bacias PCJ;
7. Discussões gerais sobre o processo de auditoria, escopo da possível certificação e dúvidas em geral da equipe da Agência das Bacias PCJ com relação ao sistema de qualidade NBR ISO 9001:2015.

### **1.3. Reunião de sensibilização com os diretores da AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ**

Com base no levantamento de diagnóstico das necessidades de adequação das Agência das Bacias PCJ, foi elaborada a apresentação para a sensibilização dos colaboradores e submetida à apreciação das senhoritas Carla e Carolina, assim como do Sr. Ivens, ambos da Agência das Bacias PCJ que opinaram para sua melhoria e adequação.

A sensibilização foi realizada nos seguintes horários:

- 10h00m às 12h00m reunião de sensibilização com a primeira turma de colaboradores (conforme lista de presença ANEXO I – Imagem I e II).
- 14h00 às 16h00m reunião de sensibilização com a primeira turma de colaboradores (conforme lista de presença ANEXO I – Imagem III e IV).

Após concluída a ação de sensibilização, foi elaborado pelos auditores, o plano de ação que segue anexo a este documento.


**Agência das Bacias PCJ**
**LISTA DE PRESENÇA**

Apresentação Diagnóstico ISO 9001

21 de setembro de 2018 - 10h00 às 12h00 - Sala de Reuniões Agência das Bacias PCJ

NOME	CARGO	COORDENAÇÃO
Carla Cecatti	Analista administrativa	Diretoria Adm. e Fin.
Almeida Brito Rocha Mendes Moura	Analista Ambiental	Projetos
Bruna B. D. Petrin	Analista Adm.	Coor. Arq.
Almeida Doria de Jesus	Analista de Políticas Públicas	Sistema de Informação
Orlyles D. de Costa	Analista Administrativo	Biblioteca Administrativo e Financ.
Allyson da Silva	Analista Info	TI
Maryane Sakamoto Lopes	Analista de Monitoramento Hidrico	CSI
Carolina da Costa Lins de	Estagiário	Financieira
Carolina Prado	Analista Adm.	Diretoria
Elaine Franco de Campos	Coordenadora de Projetos	PROJETOS
Rodolfo BASSANI	Analista ambiental	CASGRH
Juliana Prado Gilvo	Auxiliar Administrativo	CASGRH
V. MESSA de - p #	Coordenadora de - p #	CASGRH

**IMAGEM I - Lista de Presença - 1º Turma**

**Agência das Bacias PCJ**

TATIANA CUNHA ASSIS	Analista Adm. Jr	Coord. Administrativo
Gabriel Motta	Analista de Sistemas	TI
Karla Romão	Analista Técnica	Coordenação de Projetos
Julio Coca	Analista Técnico	Ambiental
Leonardo L. Baumgarten	Analista Técnico	Ambiental
Juarez Oliveira	Dir. Adm. e Financeira	Dir. Adm. e Financeira
Kaio DUALCE BARRETO	ASSESSOR DE IMPRENSA	COMUNICAÇÃO
Luísa Ramos dos Reis	Estagiária	Gestão
Gabriel P. Rubao	Estagiário	S.E.
João Guedes	Estagiário	Comunicação
JAILTON L. BONFIM	Consultor	SIRIUS CONSULTING
Esthete Roberta D. Soares	Consultora	SIRIUS CONSULTING
JANICA P. MEDIN	Dir. Adm.	SIRIUS CONSULTING
Rogério Jesus de Azevedo	Coord. Projetos	SIRIUS CONSULTING

**IMAGEM II - Lista de Presença - 1º Turma**

## PCJ Agência das Bacias PCJ

### LISTA DE PRESENÇA

Apresentação Diagnóstico ISO 9001

21 de setembro de 2018 – 14h00 às 16h00 – Sala de Reuniões Agência das Bacias PCJ

NOME	CARGO	COORDENAÇÃO
Edson Leão	Coord. Sist. Inv	Sist. Inv.
Alanis Carolina Moraes Calhe Moraes	Analista Administrativo	Dirtoria Adm.   Finance.
João Bernardo Pedraza	Analista Técnico	CSI
Kátia Gotardi	Coordenadora	Quilão
Donato Sales Tassin Costa	Assistente Técnico de	de Projetos
Júlia Nozuma Gomes	Analista Administrativo	Financeira
HENRIQUE MORAES	COORDENADORA DE TI	TI
Lucco Barbosa	Help Desk	TI
Sharon Agnes da Selva	Analista Administrativa	Financeira
Raul L. Varnel	Analista Técnico	Coord. Projetos
Tony D. Sagatto	Coord. Financeiro	Coord. Financeira
Bruna Caroline Juliani	Analista Técnico	Ambiental
RAFAEL DA SILVA NOVES	ANALISTA GEO PROCESSAMENTO	AMBIENTAL / TAGEM

IMAGEM III - Lista de Presença - 2ª Turma

## PCJ Agência das Bacias PCJ

Laís Maria Spinelli	Analista Administrativa	Coordenação administrativa Dietoria
Carla Cecatti	Analista administrativa	Coordenação Administrativa
Rebeca C.F. Silva	Assistente Tec. Ambiental	SE
Maria Eugênia Martins	Analista Técnica	Ambiental
Iliana de Oliveira	Dirtoria Financeira	Dirtoria
Patrícia G.A. Barufaldi	Dirtoria Técnica	Dirtoria
Carolina Prado	Analista Adm.	Dirtoria
Cristine Roberta D. Fernandes	Consultora	SIRIUS CONSULTING
SERGIO RAZENS	Director - Presidente	Directorio
JAMES P. NADIN	DIRETOR	SIRIUS CONSULTING
Rogério Luciano da Cruz	Coord. Projetos	SIRIUS CONSULTING
FILTON LOPES BARBOSA	CONSULTOR	SIRIUS CONSULTING

IMAGEM IV - Lista de Presença - 2ª Turma

#### 1.4. Palestra de preleção com os colaboradores

Realizada preleção de sensibilização com os profissionais da Agência das Bacias PCJ em 2 seções no dia 21/09/2018, com o objetivo de introduzir os conceitos do Sistema de Gestão Qualidade, processo de implantação e certificação e conscientização à padronização de processos, conforme resenha abaixo:

1. Introdução do Sr. Ivens sobre o que será apresentado na reunião de sensibilização, informado que a Agência das Bacias PCJ tem intenção de implantação da NBR ISO 9001:2015 para o ano de 2019 e certificação no ano de 2020;
2. Informado que a Sirius Consulting está iniciando o diagnóstico para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade baseada nos requisitos da NBR ISO 9001:2015;
3. Apresentação da origem do nome Sirius, missão e visão;
4. Apresentação do objetivo da sensibilização: diagnóstico dos processos e procedimentos estabelecidos que para busca da implantação e certificação nos requisitos da NBR ISO 9001:2015 e sensibilização dos profissionais para que ocorra todo o processo;
5. Informação das etapas para implantação:
6. Diagnóstico preliminar e sensibilização interna;
7. Adequação interna às exigências e necessidades da norma;
8. Processo de certificação.
9. Apresentação individual da equipe Sirius Consulting para os participantes;
10. Introdução a mentalidade de processos como uma engrenagem para que todos juntos obtenham resultados esperados;
11. Exercício 1 - padronização com orientação verbal para dobradura e corte de folha A4: resultado não demonstrou padronização, quando a comunicação não é eficiente o resultado não é eficaz;
12. Exercício 2 - padronização com informação documentada / imagem ilustrativa: resultado apresentou uma melhora na padronização dos modelos finais criados, demonstrando que os procedimentos ajudam a garantir eficiência e eficácia dos processos;
13. Exercício 3 – padronização de uma fila com 5 pessoas com orientações de disposição de tamanho, distância, postura dos braços e pernas direcionada pela equipe do treinamento, demonstrando que tudo pode ser melhorado se existe padrão definido;

14. Sra. Maria Eugênia questionou sobre a implantação na Agência das Bacias PCJ, sendo que não produz algo palpável e sim serviços prestados, Sr. Jailton enfatizou que a norma é aplicável a qualquer tipo de organização e que a qualidade está diretamente ligada aos requisitos especificados o que o cliente espera;
15. Sra. Maria Eugênia questionou Sr. Jailton sobre a origem da codificação da norma o qual explicou que o número 9001 foi o determinado para aos requisitos de sistema de qualidade e que após vem o número do ano de sua revisão;
16. Detalhada estrutura da Norma NBR ISO 9001:2015;
17. Sr. Jailton elogiou a equipe sobre a criação e implantação do Planejamento Estratégico da empresa e faz menção que só falta criar a Política da Qualidade;
18. Sr. Henrique questionou como será dada a implantação e Sr. Rogério relatou que após diagnóstico realizado na Agência das Bacias PCJ será criado plano de ação para os requisitos normativos que ainda não estão sendo contemplados;
19. Apresentado quadro comparativo de requisitos a serem implantados ou complementados na Agência das Bacias PCJ;
20. Sr. Sérgio questionou que atualmente já existe um formulário para “pesquisa de satisfação” e se ele atenderia a norma, Sr. Jailton falou que pela descrição a princípio atende, mas seria necessário verificar a necessidade de aplicação para as demais partes interessadas;
21. Sr. Ivens mencionou que no Manual de código de ética já contempla os Stakeholder;
22. Detalhadas etapas de certificação;
23. Sr. Eduardo questiona os organismos certificadores a existência de diferença entre as opções no mercado, foi esclarecido pelo Sr. Jailton que existem certificadoras com credibilidade e confiabilidade;
24. Sra. Elaine tirou dúvidas para Escopo da certificação, pediu para esclarecer sobre a certificação e foi explanado que não será a Agência das Bacias PCJ certificada, mas o escopo definido;
25. Sra. Rebeca tirou dúvidas sobre o tempo que leva todo o processo até a certificação, foi informado pela Sra. Cristiane que o processo acontece depois que estiver implantado e gerado registros e que a certificação ocorre após contrato firmado com o organismo ligado ao INMETRO;

26. Sr. James agradeceu a recepção e acolhida da equipe da Agência das Bacias PCJ e mencionou que a Sirius Consulting finaliza esta etapa extremamente bem impressionada com toda a organização.



Foto I – 1º Turma



Foto II - 2º Turma



Foto III – Sensibilização



Foto IV- Sensibilização – Dinâmica

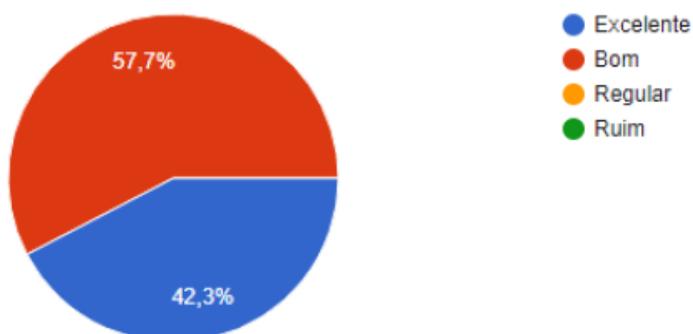


Foto V- Sensibilização – Dinâmica

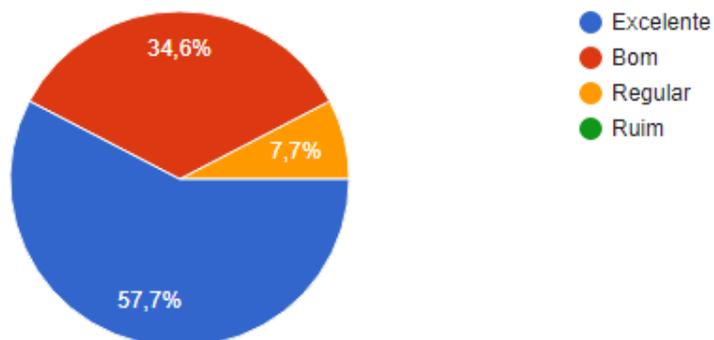
### 1.5. Pesquisa de Satisfação

Neste tópico será apresentado a pesquisa de satisfação realizada para avaliar a performance da sensibilização.

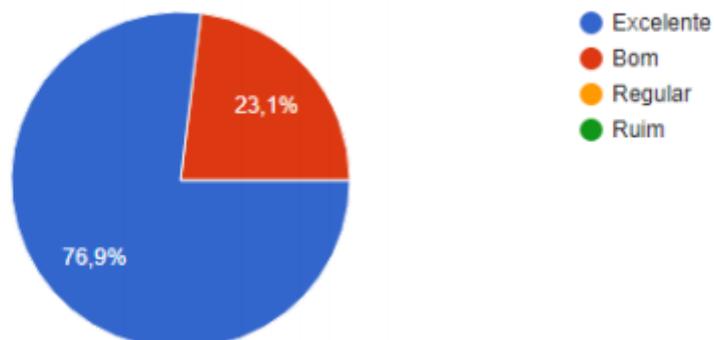
- Conteúdo ministrado/temas:



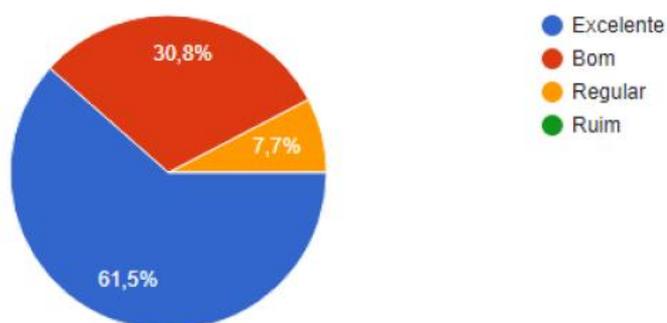
- Duração face ao conteúdo:



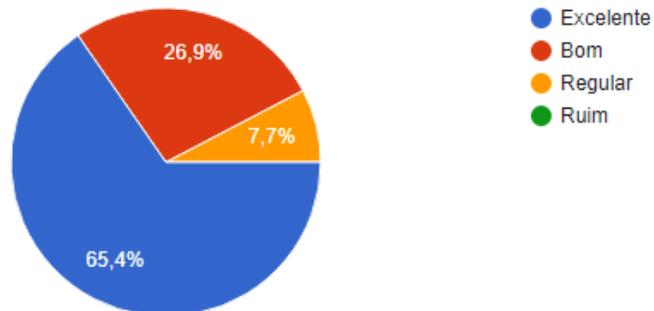
- Desempenho do facilitador James Nadin:



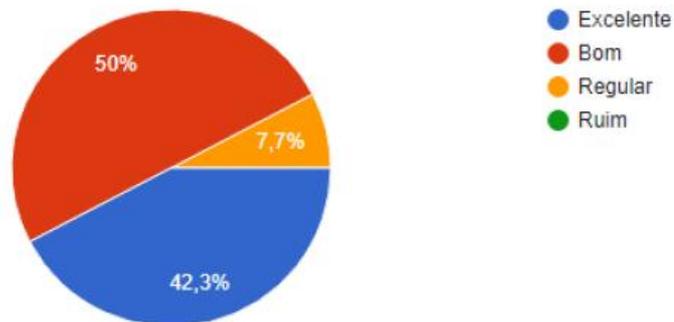
- Desempenho do facilitador Jailton Barbosa:



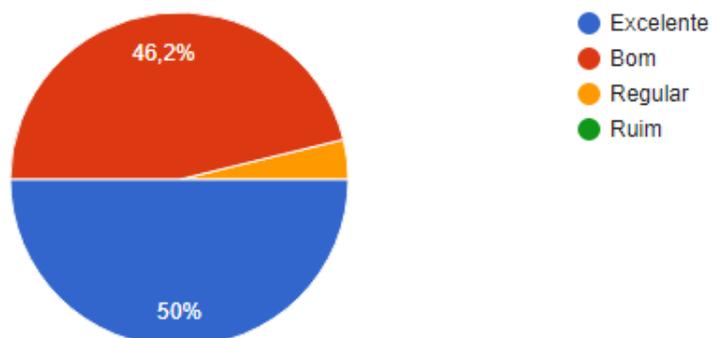
- Participação do grupo durante a sensibilização:



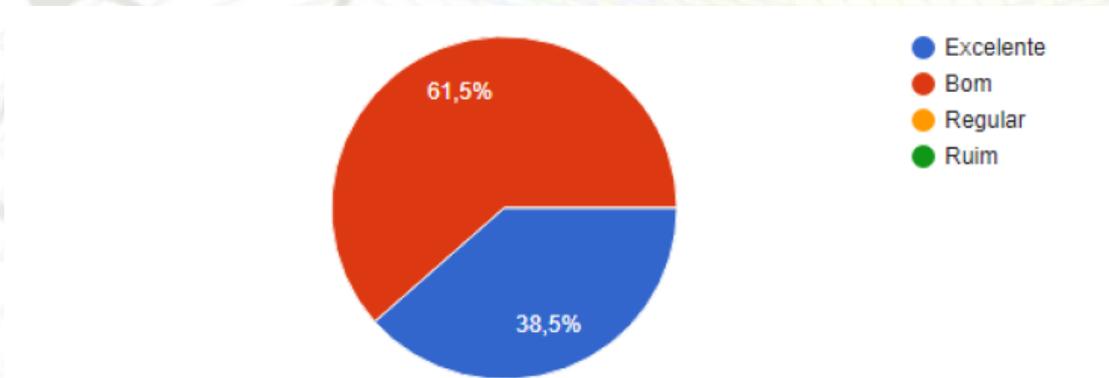
- Satisfação e expectativa ao conteúdo:



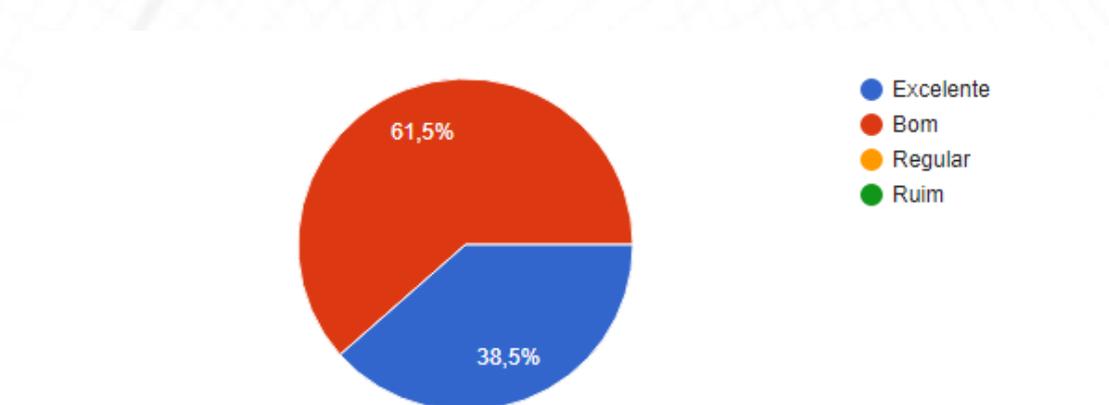
- Satisfação e expectativa quanto à organização:



- Avaliação geral do evento:



- Avaliação geral do evento:



### 1.6. Elaboração do relatório diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes.

Neste tópico será apresentado o diagnóstico final realizado pelo Auditor Líder Sênior Sr. Jailton Lopes Barbosa na Agência das Bacias PCJ no dia 03/09/2018, retratado na tabela abaixo, informando os requisitos não atendidos plenamente pela frente a NBR ISO 9001:2015. O diagnóstico é resultado das seguintes ações:

1. Validação dos procedimentos, mapas de processos e outros requisitos
2. Aplicabilidade dos requisitos da norma em cada processo (já descritos no tópico 1), com contato direto com cada responsável de área.

REQUISITO NBR ISO 9001:2015	AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA NORMA
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas	Elaborar e implementar documento para determinar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quais são as Partes Interessadas e seus respectivos requisitos;</li> <li>• Definição do atendimento a esse requisito na Agência das Bacias PCJ.</li> </ul>
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar Escopo de abrangência para o Sistema de Gestão Qualidade Agência das Bacias PCJ;</li> <li>• Implementar documento contendo o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.</li> </ul>
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar os mapas de processos, incluindo entradas, saídas, meios de medição (Indicadores).</li> </ul>
5.2 Política da Qualidade 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição da Política da Qualidade;</li> <li>• Definição da sistemática de comunicação para divulgar a Política aos profissionais e as partes interessadas pertinentes.</li> </ul>
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de sistemática para identificação e análise dos riscos e oportunidades.</li> </ul>
6.2 Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição dos objetivos da qualidade mediante a Política da Qualidade;</li> <li>• Estabelecer Planos para Alcance dos Objetivos e Metas da Qualidade;</li> <li>• Divulgação dos objetivos da qualidade.</li> </ul>
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir sistemática para controle de processos, produtos e serviços fornecidos externamente (fornecedores);</li> <li>• Verificar as determinações de licitação em atendimento ao requisito 8.4;</li> <li>• Verificar sistemática de seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores.</li> </ul>
8.7 Controle de saídas não conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e implementar procedimento para Tratamento e Controle de Não Conformidades.</li> </ul>
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir sistemática para análise periódica dos Indicadores dos Processos.</li> </ul>
9.2 Auditoria Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir sistemática para auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade.</li> </ul>
9.3 Análise crítica pela direção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preconceber e suceder reunião de análise crítica pela Direção;</b></li> <li>• <b>Determinar regularidade das reuniões.</b></li> </ul>
10.2 Não conformidade ação corretiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definir sistemática para tratativa de não conformidades;</b></li> <li>• Definir sistemática para investigação de causa raiz de não conformidade;</li> <li>• Definir sistemática de plano de ação para tratativa de não conformidade.</li> </ul>
<p>Os requisitos normativos da NBR ISO 9001:2015, não contemplados na tabela por sua vez ou não são passíveis de auditoria ou plenamente atendido pela Agência das Bacias PCJ.</p>	

 <b>Agência das Bacias PCJ</b>		<b>TABELA DEMONSTRATIVA DOS REQUISITOS DA ISO 9001:2015 FRENTE A IMPLANTAÇÃO DA NORMA NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ</b>		<b>CÓDIGO:</b> FO 02 <b>REVISÃO:</b> 01 <b>DATA:</b> 04/10/2018
<b>Elaborado:</b>		10/10/2018	<b>Responsável:</b>	Cristiane Gonçalves - Sirius Consulting
REQUISITO	NÃO APLICABILIDADE	NÃO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO	
0.1 Generalidades	Não auditável			
0.2 Princípios de gestão da qualidade	Não auditável			
0.3 Abordagem de processo	Não auditável			
0.3.1 Generalidades	Não auditável			
0.3.2 Ciclo Plan-Do-Check-Act	Não auditável			
0.3.3 Mentalidade de risco	Não auditável			
0.4 Relacionamento com outras normas de sistema de gestão	Não auditável			
1 Escopo	Não auditável			
2 Referência normativa	Não auditável			
REQUISITO	NÃO APLICABILIDADE	NÃO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO	
3 Termos e definições	Não auditável			
4 Contexto da organização			1- Foi elaborado o PO-DO.001 e Análise de SWOT (Forças/Fraquezas/Oportunidades/Ameaças)	
4.1 Entendo a organização e seu contexto				
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas		1- Verificação e alinhamento do Manual de código de ética dos Stakeholder. 2- Determinação da sistemática para atendimento aos requisitos de Stakeholder.		

4.3 Determinado o escopo do sistema de gestão da qualidade		1- Definição da abrangência do Escopo na Agência das Bacias PCJ. 2- Criar informação documentada com o escopo definido.	
4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos		1- Revisar árvore de Macroprocessos e Processos na Agência das Bacias PCJ	
5. Liderança			
5.1 Liderança e comprometimento			
5.1.1 Generalidades			1- Planejamento Estratégico - Missão, Visão, Valores
5.1.2 Foco no cliente			
5.2 Política		1- Brainstorming com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a Política de Qualidade alinhada com o planejamento estratégico.	
5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade		1- Brainstorming com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a Política de Qualidade alinhada com o planejamento estratégico.	
<b>REQUISITO</b>	<b>NÃO APLICABILIDADE</b>	<b>NÃO ATENDIMENTO</b>	<b>ATENDIMENTO</b>
5.2.2 Comunicando a política da qualidade		1 - Criação de arte para divulgação da Política da Qualidade 2 - Treinamento e divulgação para os profissionais; 3- Definição da forma de divulgação da Política da Qualidade as demais partes interessadas.	
5.3 Papéis. Responsabilidade e autoridade organizacionais			1- Organograma da Agência das Bacias PCJ
6 Planejamento			
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades			1- Brainstorming com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a riscos e oportunidades; 2- Documentar riscos e oportunidades; 3- Definir sistemática para mitigar riscos e documentar; 4- Definir sistemática para potencializar oportunidades e documentar.
6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los			1- Brainstorming com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir os objetivos da qualidade 2- Divulgação dos objetivos da qualidade
6.3 Planejamento de mudanças			1- Definir sistemática para planejar as mudanças que dá a Agência das Bacias PCJ.
7 Apoio	1- Item que será auditado após implantação do Sistema de Gestão da Qualidade		
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades			
7.1.2 Pessoas			1- Requisito também atendido pelo item 7.2

7.1.3 Infraestrutura			1- Requisito atendido através da infraestrutura disponível a ser avaliada em auditoria interna
7.1.4 Ambiente para a operação dos processos			1- Requisito atendido pelo PPRA e entrevistas em auditoria interna
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição	Não aplicabilidade		
<b>REQUISITO</b>	<b>NÃO APLICABILIDADE</b>	<b>NÃO ATENDIMENTO</b>	<b>ATENDIMENTO</b>
7.1.6 Conhecimento organizacional			1- Requisito também atendido pelo item 7.2
7.2 Competência			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Promover o Desenvolvimento dos Recursos Humanos
7.3 Conscientização	1- Não requer uma informação documentada específica, item que será auditado por entrevista na auditoria interna		
7.4 Comunicação			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimentos Operacionais: Realizar assessoria de Imprensa, Promover Comunicação Interna e Realizar Comunicação Institucional
7.5 Informação documentada			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Formular e acompanhar normas, procedimentos e instruções de trabalho
7.5.1 Generalidades			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Realizar atendimento aos usuários de cobrança
7.5.2 Criando e atualizando			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Realizar atendimento aos usuários de cobrança
7.5.3 Controle da informação documentada			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Realizar atendimento aos usuários de cobrança
8 Operação	Item genérico		
8.1 Planejamento e controle operacionais			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Realizar atendimento aos usuários de cobrança
8.2 Requisitos para produtos e serviços			1- Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Celebrar Contratos e Convênios e Promover Compra de Bens e Contratação de Serviços
8.2.1 Generalidades			
8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços			
8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços			
<b>REQUISITO</b>	<b>NÃO APLICABILIDADE</b>	<b>NÃO ATENDIMENTO</b>	

8.2.4 Mudança nos requisitos para produtos e serviços			
8.3 Projeto e desenvolvimento			
8.3.1 Generalidades			
8.3.2 Planejamento de projeto e desenvolvimento			
8.3.3. Entradas de projeto e desenvolvimento			
8.3.4 Controles de projeto e desenvolvimento			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Gerir projetos PAP e outras fontes e gerir projetos de recuperação, conservação e proteção de mananciais
8.3 Projeto e desenvolvimento			
8.3.1 Generalidades			
8.3.2 Planejamento de projeto e desenvolvimento			
8.3.3. Entradas de projeto e desenvolvimento			
8.3.4 Controles de projeto e desenvolvimento			
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente			
8.4.1 Generalidades			1- A Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Celebrar Contratos e Convênios e Promover Compra de Bens e Contratação de Serviços
8.4.2 Tipo e extensão do controle			
8.4.3 Informação para provedores externos			
8.5 Produção e provisão de serviço			
8.5.1 Controle de Produção e de provisão de serviço			
8.5.2 Identificação e rastreabilidade			
8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos			1- Agência das Bacias PCJ elaborou Procedimento Operacional: Celebrar Contratos e Convênios e Promover Compra de Bens e Contratação de Serviços
8.5.4 Preservação			
8.5.5 Atividades Pós-entrega			
8.5.6 Controle de mudanças			
8.6 Liberação de Produtos e serviços			
<b>REQUISITO</b>	<b>NÃO APLICABILIDADE</b>	<b>NÃO ATENDIMENTO</b>	<b>ATENDIMENTO</b>
8.7 Controle de saídas não conformes		1- Definição de procedimento para tratativa de não conformidade; 2- Criar formulários para registro de não conformidades; 3- Treinamento de não conformidade e ação corretiva.	
9 Avaliação de desempenho			

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação		1- Definir periodicidade de análise de indicadores;	
9.1.1 Generalidades		2- Criar reunião de indicadores.	
9.1.2 Satisfação do cliente		1- Definir sistemática para medir a Satisfação das Partes Interessadas.	
9.1.3 Análise e Avaliação		1- Definir sistemática para análise periódica dos Indicadores dos Processos.	
9.2 Auditoria Interna		1- Criar procedimento e auditoria interna e formulários de registros;	
9.3 Análise crítica pela direção		2- Realizar auditoria interna no Sistema de Gestão da Qualidade implantado.	
9.3.1 Generalidades		1- Definir periodicidade de análise crítica do sistema de gestão da qualidade pela direção e formulário para registro.	
9.3.3 Saídas de Análise crítica pela direção		2- Realizar análise crítica pela direção no Sistema de Gestão da Qualidade implantado.	
10 Melhoria	1- Item que será auditado após implantação do Sistema de Gestão da Qualidade		
10.1 Generalidades			

		<b>PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PREPARATÓRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ</b>				CÓDIGO: FO 01 REVISÃO: 01 DATA: 04/10/18
<b>OBJETIVO:</b> ADEQUAÇÕES DE PROCESSOS E AÇÕES EM VISTA DA INSTALAÇÃO DA NORMA NBR ISO 9001:2015						
<b>Elaborado:</b> 10/10/2018		<b>Responsável:</b> Cristiane Gonçalves - Sirius Consulting				
SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
01	1. Elaborar e implementar informação documentada para determinar: 1.1. Quais são as Partes Interessadas e seus respectivos requisitos; 1.2. Definição do atendimento a esse requisito na Agência das Bacias PCJ.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas da norma NBR ISO 9001:2015.	1.1. Verificação e alinhamento do Manual de código de ética dos <i>Stakeholder</i> . 1.2 Determinação da sistemática para atendimento aos requisitos de Stakeholder.	2
02	2. Elaborar e implementar informação documentada: 2.1 Determinar Escopo de abrangência para o Sistema de Gestão Qualidade Agência das Bacias PCJ; 2.2 Implementar documento contendo o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade, da norma NBR ISO 9001:2015.	2.1 Definição da abrangência do Escopo na Agência das Bacias PCJ, 2.2 Criar informação documentada com o escopo definido.	2
03	3. Revisar informação documentada: 3.1 Ajustar os mapas de processos, incluindo entradas, saídas e meios de medição (Indicadores).	Processos	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos, da norma NBR ISO 9001:2015.	3.1 Revisar os mapas de processos	4

SEQUÊNCIA	O QUE	QUEM	ONDE	POR QUE	COMO	HD*
04	4. Criar informação documentada para Política da Qualidade 4.1. Definição da sistemática de comunicação para divulgar a Política aos profissionais e as partes interessadas pertinentes.	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento aos itens 5.2 Política da Qualidade e 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade, da norma NBR ISO 9001:2015	4.1 <i>Brainstorming</i> com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a Política de Qualidade alinhada com o planejamento estratégico. 4.1.1 Criação de arte para divulgação da Política da Qualidade; 4.1.2 Treinamento e divulgação para os profissionais; 4.1.3 Definição da forma de divulgação da Política da Qualidade as demais partes interessadas.	5
05	5. Documentar Riscos e Oportunidades 5.1. Determinação dos riscos e oportunidades da Agência das Bacias PCJ	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao item 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades, da norma NBR ISO 9001:2015	5.1 <i>Brainstorming</i> com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir a riscos e oportunidades; 5.1. Documentar riscos e oportunidades; 5.1.1. Definir sistemática para mitigar riscos e documentar; 5.1.2. Definir sistemática para potencializar oportunidades e documentar.	7
06	6. Documentar objetivos da Qualidade 6.1. Alinhamento da Política da Qualidade com os objetivos da Agência das Bacias PCJ	Direção	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 6.2 Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los, da norma NBR ISO 9001:2015.	6.1 <i>Brainstorming</i> com a direção da Agência das Bacias PCJ, para definir os objetivos da qualidade alinhados com a Política da Qualidade; 6.1.1. Divulgação dos objetivos da qualidade	7
07	7. Verificar sistemática de provedores externos (fornecedores) 7.1. Reavaliar procedimento de compras.	Compras	Agência das Bacias PCJ	Atendimento ao Item 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente, da norma NBR ISO 9001:2015.	7.1. Definir sistemática para controle de processos, produtos e serviços fornecidos externamente (fornecedores); 7.1.1. Verificar as determinações de licitação em atendimento ao requisito 8.4; 7.1.2. Verificar sistemática de seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores.	3

## 2. FASE 02 - IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2015

### 2.1 Reunião para apresentação e status do sistema de gestão na Agência das Bacias PCJ.

Sirius		RELATÓRIO DE VISITA					PCJ Agência das Bacias PCJ	
Cliente:	Agência PCJ	Consultores:	HR INI	REF INI	REF	HR TER	TOT HR	
Data da Visita:	17/03/2020	James Nadin	9:00			12:00	3:00	
Data Para a Próxima Visita:	09/04/2020	Jailton Lopes	9:00			12:00	3:00	
Número da Visita:	5	Adalberto Basso	9:00			12:00	3:00	
Número do Relatório:	1732020_5						0:00	
							0:00	
							0:00	
Atividade Executada						Colaboradores Envolvidos	Consultor	
9:00 / 12:00								
1-) Apresentação do Status do Sistema de Gestão para certificação ISO 9001. Foram apresentados e discutidos os seguintes itens: - Análise Swot elaborada pela Agência das Bacias PCJ; - Indicadores implementados na Agência e os procedimentos e tratativas adotados em cada setor com relação a esses indicadores; - Tratativas de não conformidades (formulário para preenchimento das não conformidades, seu conteúdo e procedimentos de controle); - Os projetos desenvolvidos de acordo com a A3P (situação de cada projeto, necessidades e oportunidades de melhorias); - Principais envolvidos no processo de certificação e os próximos setores a serem envolvidos; - Apresentação do Comitê da Qualidade - Agência das Bacias PCJ; - Apresentação do Dossiê de Atividades em andamento realizadas pelo Comitê da Qualidade.						Ivens / Carolina	JMS / JL / ADA	
2-) Assinatura dos termos administrativos para início das atividades (Sirius e Agência das Bacias PCJ);						Ivens / Carolina	JMS / JL / ADA	
3-) Tratativas para início dos processos de certificação: elaboração do cronograma de atividades, prazos para auditorias e certificação).						Ivens / Carolina	JMS / JL / ADA	
13:00 / 17:00								
Atividades Previstas			Tempo	Data	Consultor			
Validação do atendimento aos requisitos: Contexto, Partes Interessadas, Escopo, Macro Processo			04:00	09/04/2020	ADA / JL			
Recomendações de Atividades								
Atividades Propostas			Responsável	Prazo	Status			

## 2.2 Elaboração do cronograma para implementação da norma ISO 9001:2015.

SISTEMA DE GESTÃO ISO 9001 / ISO 14001				FASE DE IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA							CERTIFICAÇÃO	
Seq.	Seções da Norma	Atividades		mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20
1	N.A.	Reunião inicial para apresentação do status do sistema de gestão		REALIZADO								
2	4	Validação do atendimento aos requisitos da norma: Contexto, Partes Interessadas, Escopo, Macro Processo.		REALIZADO								
3	5	Elaboração, aprovação e divulgação da Política da Qualidade			PLANEJADO	PLANEJADO						
4	5	Validação do Organograma			PLANEJADO							
5		Avaliar riscos e oportunidades				PLANEJADO	PLANEJADO					
6	6	Estabelecer os Objetivos e Metas da Qualidade				PLANEJADO	PLANEJADO					
7		Planejamento para alcance dos Objetivos e Metas				PLANEJADO	PLANEJADO					
8		Validação do atendimento aos requisitos da norma: Recursos, Infraestrutura, Competência e Conscientização e Treinamentos				PLANEJADO	PLANEJADO					
9	7	Validação do processo de Comunicação					PLANEJADO					
10		Validação do Controle de Documentos						PLANEJADO				
11	8	Validação do atendimento aos requisitos da norma relacionados à Operação				PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO			
12		Validação dos indicadores dos processos e método para monitoramento da Satisfação dos Clientes			PLANEJADO	PLANEJADO						
13	9, 10	Realizar auditoria interna								PLANEJADO		
14	9, 10	Ações corretivas para apontamentos da auditoria interna								PLANEJADO	PLANEJADO	
15		Realizar Reunião de Análise Crítica pela Direção								PLANEJADO	PLANEJADO	
16	N.A.	Pre Auditoria de Certificação									PLANEJADO	
17	N.A.	Correção de Pendências da Pre Auditoria									PLANEJADO	PLANEJADO
18	N.A.	Auditoria de Certificação									PLANEJADO	PLANEJADO

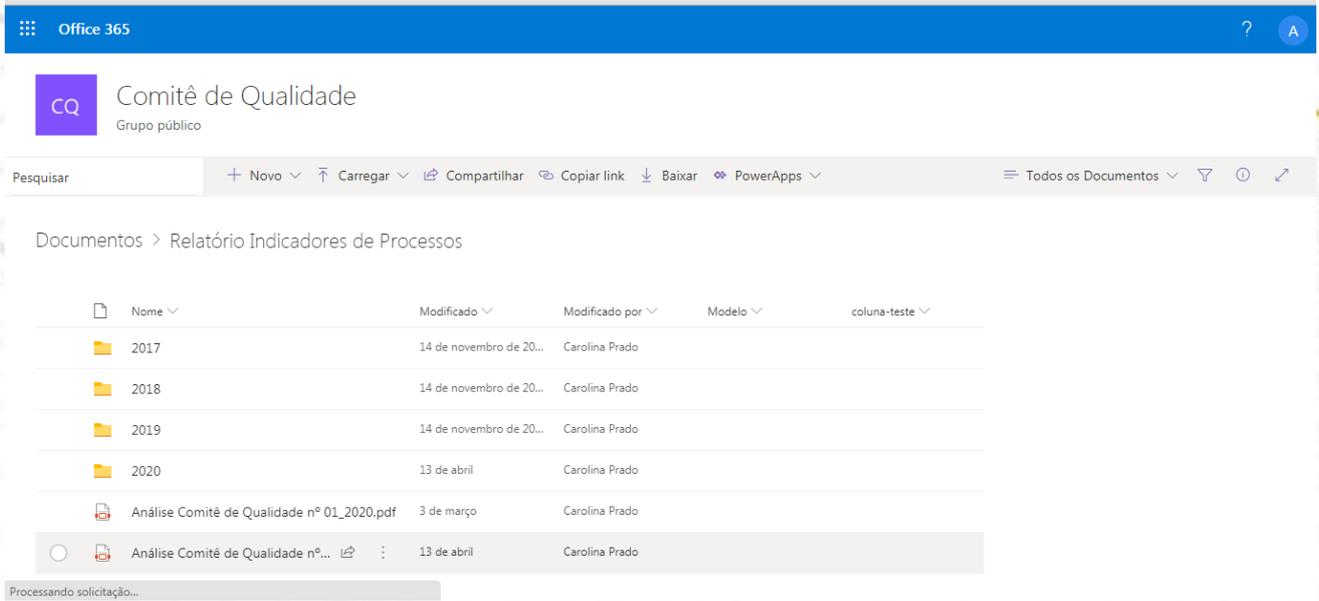
LEGENDA:

- PLANEJADO
- REALIZADO
- PRORROGADO

## 2.3 Elaboração do Plano de Ação para Implantação da Norma ISO 9011:2015

PRORROGADO	seq.	objeto	OBJETIVO	ORIGEM	ORIGEM	PROFUS	COMO	QUANDO	PRIORIDADE	TRATAMENTO / OBSERVAÇÕES
	1	1. Verificar conformidade com relação ao requisito 4.1 da norma ISO 9001:2015	Validar	PCI	Atendimento ao requisito 4.1 da norma ISO 9001:2015	1. Verificar Documento Análise de 2017 (Processo Processos Operacionais - Operações)	1. Verificar Documento Planejamento Estratégico 2020-2022	01/04/2020	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Parametrização de Documentos Planejamento Estratégico 2020-2022 e Análise de 2017</li> <li>2) Sugestão: Planilha Análise das Partes Interessadas. Revisão e envio para a PCI em 07/04/2020. Iniciar no Planejamento - PC 02-001 - Revisão e Documentar Planejamento Estratégico (em anexo) por identificação e atualização das partes interessadas e seu impacto no negócio, participação e conformidade com o requisito 4.1.</li> </ul>
	2	1. Verificar conformidade com relação ao requisito 4.2 da norma ISO 9001:2015	Validar	PCI	Atendimento ao requisito 4.2 da norma ISO 9001:2015 e necessidades das partes interessadas da norma ISO 9001:2015	1. Incluir em Documentos em anexo: Documentos relacionados ao Plano Fatores e Impactos da Base de Base PCI		01/04/2020	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Parametrização de Documentos Planejamento Estratégico 2020-2022 e Análise de 2017</li> <li>2) Sugestão: Planilha Análise das Partes Interessadas. Revisão e envio para a PCI em 07/04/2020. Iniciar no Planejamento - PC 02-001 - Revisão e Documentar Planejamento Estratégico (em anexo) por identificação e atualização das partes interessadas e seu impacto no negócio, participação e conformidade com o requisito 4.2.</li> </ul>
	3	1. Determinar Partes Interessadas pertinentes a ISO		PCI	Atendimento ao requisito 4.2 da norma ISO 9001:2015 e necessidades das partes interessadas da norma ISO 9001:2015		1. Incluir em Documentos em anexo: e Plano Fatores		ALTA	
	4	1. Atualização de Documentos Partes Interessadas		PCI	Atendimento ao requisito 4.2 da norma ISO 9001:2015		1. Incluir em Documentos em anexo: e Plano Fatores		ALTA	
	5	1. Implementar Documento em anexo: Partes Interessadas		PCI	Atendimento ao requisito 4.2 da norma ISO 9001:2015		1. Incluir em Documentos em anexo: e Plano Fatores		ALTA	
	6	1. Verificar conformidade com relação ao requisito 4.3 da norma ISO 9001:2015	Validar	PCI	Atendimento ao requisito 4.3 da norma ISO 9001:2015 e necessidades da norma ISO 9001:2015	1. Verificar Documento Análise de 2017 para a Base PCI	1. Verificar Documento Planejamento Estratégico 2020-2022	01/04/2020	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Parametrização de Documentos Planejamento Estratégico 2020-2022 e Análise de 2017</li> <li>2) Sugestão: Planilha Base de Documentos em anexo: Documentos relacionados ao Plano Fatores e Impactos da Base de Base PCI</li> <li>3) Sugestão: Planilha Análise das Partes Interessadas. Revisão e envio para a PCI em 07/04/2020. Iniciar no Planejamento - PC 02-001 - Revisão e Documentar Planejamento Estratégico (em anexo) por identificação e atualização das partes interessadas e seu impacto no negócio, participação e conformidade com o requisito 4.3.</li> </ul>
	7	1. Determinar Base de Referência para a ISO		PCI	Atendimento ao requisito 4.3 da norma ISO 9001:2015		1. Incluir em Documentos em anexo: e Plano Fatores		ALTA	
	8	1. Atualização de Base		PCI	Atendimento ao requisito 4.3 da norma ISO 9001:2015		1. Incluir em Documentos em anexo: e Plano Fatores		ALTA	

## 2.4 Acesso ao drive da Agência das Bacias PCJ para análise de documentos.



Office 365

Comitê de Qualidade  
Grupo público

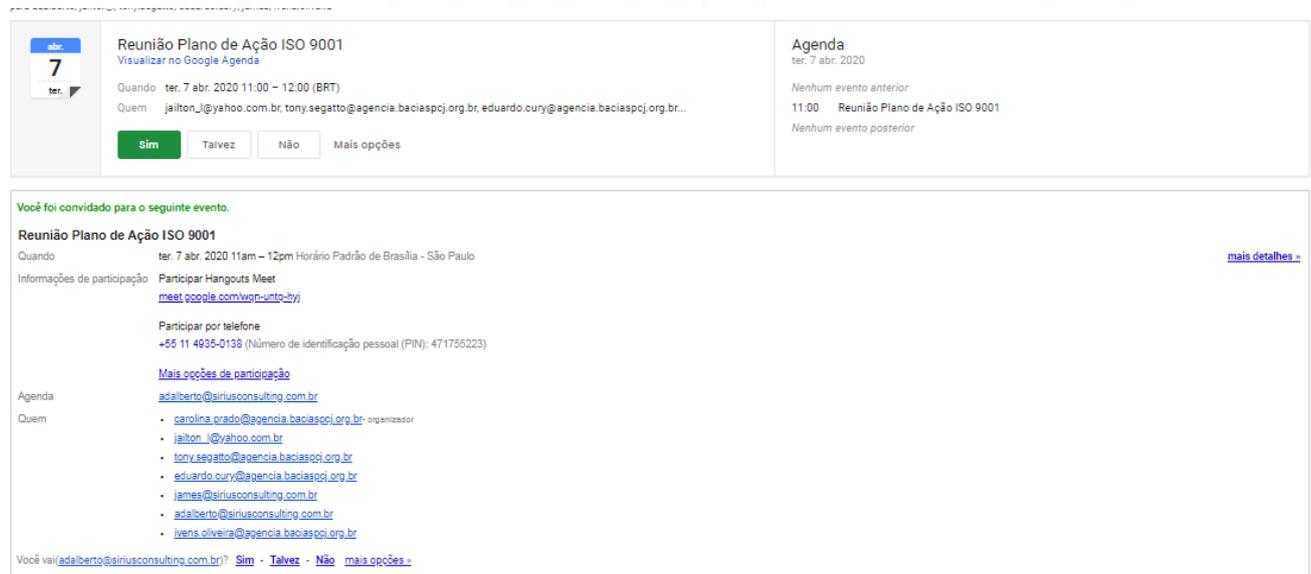
Pesquisar + Novo Carregar Compartilhar Copiar link Baixar PowerApps Todos os Documentos

Documentos > Relatório Indicadores de Processos

Nome	Modificado	Modificado por	Modelo	coluna-teste
2017	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2018	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2019	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2020	13 de abril	Carolina Prado		
Análise Comitê de Qualidade nº 01_2020.pdf	3 de março	Carolina Prado		
Análise Comitê de Qualidade nº...	13 de abril	Carolina Prado		

Processando solicitação...

## 2.5 Reunião para discussão sobre o Plano de Ação para implementação da norma ISO 9001:2015.



Reunião Plano de Ação ISO 9001  
Visualizar no Google Agenda

Quando: ter, 7 abr. 2020 11:00 – 12:00 (BRT)  
Quem: jaiton\_l@yahoo.com.br, tony.segatto@agencia.baciaspcj.org.br, eduardo.cury@agencia.baciaspcj.org.br...

Agenda  
ter, 7 abr. 2020  
Nenhum evento anterior  
11:00 Reunião Plano de Ação ISO 9001  
Nenhum evento posterior

**Sim** Talvez Não Mais opções

**Você foi convidado para o seguinte evento.**

**Reunião Plano de Ação ISO 9001**

Quando: ter, 7 abr. 2020 11am – 12pm Horário Padrão de Brasília - São Paulo [mais detalhes](#)

Informações de participação: Participar Hangouts Meet [meet.google.com/wgp-untq-byj](#)

Participar por telefone: +55 11 4935-0138 (Número de identificação pessoal (PIN): 471755223)

Mais opções de participação: [adalberto@sirusconsulting.com.br](mailto:adalberto@sirusconsulting.com.br)

Agenda Quem: [carolina.prado@agencia.baciaspcj.org.br](mailto:carolina.prado@agencia.baciaspcj.org.br) - organizador, [jaiton\\_l@yahoo.com.br](mailto:jaiton_l@yahoo.com.br), [tony.segatto@agencia.baciaspcj.org.br](mailto:tony.segatto@agencia.baciaspcj.org.br), [eduardo.cury@agencia.baciaspcj.org.br](mailto:eduardo.cury@agencia.baciaspcj.org.br), [james@sirusconsulting.com.br](mailto:james@sirusconsulting.com.br), [adalberto@sirusconsulting.com.br](mailto:adalberto@sirusconsulting.com.br), [ivens.oliveira@agencia.baciaspcj.org.br](mailto:ivens.oliveira@agencia.baciaspcj.org.br)

Você vai([adalberto@sirusconsulting.com.br](mailto:adalberto@sirusconsulting.com.br))? **Sim** - Talvez - Não [mais opções](#)



Office 365



Comitê de Qualidade  
Grupo público

11

Pesquisar + Novo Carregar Compartilhar Copiar link Baixar PowerApps

Todos os Documentos

Documentos > Institucionais Comitê de Qualidade

Nome	Modificado	Modificado por	Modelo	coluna-teste
4. PLANO DE TRABALHO E CRONOGRAMA ...	19 de fevereiro de 2019	Carla Cecatti		
Comitê de Qualidade Agência das Bacias P...	16 de março	Carolina Prado		
DOSSIÊ DE ATIVIDADES EM ANDAMENTO ...	17 de março	Carolina Prado		
Plano de Ação requisitos ISO9001.xlsx	17 de março	Carolina Prado		
Portaria nomeação Comitê de Qualidade.d...	12 de março de 2019	Carla Cecatti		
Regimento Interno do Comitê do Sistema d...	16 de julho de 2019	Carla Cecatti		

## 2.7 Verificação da Análise de Swot para atendimento aos requisitos 4, 5 e 6.

### 1. Análise SWOT

A seguir apresentamos o diagnóstico interno, identificando as forças e as fraquezas, bem como o diagnóstico externo com a identificação das oportunidades e ameaças da Agência das Bacias PCJ que irão orientar o Planejamento Estratégico 2020-2023.

	<b>Fatores Internos (Diagnóstico Interno)</b>	<b>Fatores Externos (Diagnóstico Externo)</b>
<b>Fatores Favoráveis</b>	<b>Forças 8 Pontos fortes</b>	<b>Oportunidades 5 Pontos de oportunidades</b>
<b>Fatores Desfavoráveis</b>	<b>Fraquezas 8 Pontos fracos</b>	<b>Ameaças 13 Pontos de ameaças</b>

#### 1.1 Pontos Fortes (Forças)



*Ambiente Interno – Fatores Favoráveis - Diagnóstico Interno*  
São vantagens estruturais controláveis pela organização

Forças de Assinatura		
Primeira Força	Segunda Força	Terceira Força
1.1. Equipe com experiência, conhecimento, comprometimento para resolução de problemas de forma dinâmica.	1.2. Credibilidade reconhecida por atores do sistema de gestão, entidades internacionais e órgãos de controle externo.	1.3. Bom relacionamento institucional com os Comitês PCJ, Conselhos Fiscal e Deliberativo.

Pontos fortes (forças) e seu grau de importância estratégica

Fatores	Grau de Importância Estratégica			
	Muito Alta	Alta	Média	Pequena
1.1. Equipe com experiência, conhecimento, comprometimento para resolução de problemas de forma dinâmica.	X	-	-	-
1.2. Credibilidade reconhecida por atores do sistema de gestão, entidades internacionais e órgãos de controle externo.	X	-	-	-
1.3. Bom relacionamento institucional com os Comitês PCJ, Conselhos Fiscal e Deliberativo.	X	-	-	-
1.4. Gestão organizacional democrática e técnica, capaz de dar respostas adequadas e soluções inovadoras.	-	X	-	-
1.6. Capacidade analítica, qualificação e pró atividade da equipe, com oportunidades para aprimoramento e formação profissional.	-	X	-	-
1.8. Situação financeira equilibrada.	-	X	-	-
1.7. Organização atrativa para profissionais capazes, dispostos a se engajar em causas envolvendo a sustentabilidade hídrica.	-	X	-	-
1.8. Capacidade de empreender, desenvolvendo projetos e atraindo parcerias estratégicas.	X	-	-	-

## 2.8 Análise de Procedimentos e Instruções de Trabalho para atendimento aos requisitos 7,8.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	
<b>INSTRUÇÕES DE TRABALHO</b>	
Código	Descrição
IT-IS.001	Apreciação de EIA/RIMA
IT-TI.001	Carregar documentos finalizados do OneDrive para o SharePoint
IT-DO.002	Codificação de Documento Normativo Interno
IT-TI.001	Compartilhar pastas do OneDrive
IT-DO.001	Mensuração dos indicadores de processos
IT-TI.002	Sincronizar pastas compartilhadas no Windows Explorer
IT-AP.001	Solicitação itens de armazenado
IT-TI.004	Upload de arquivos usando o OneDrive
<b>NORMAS</b>	
Código	Descrição
NO-SI.001	Política de utilização dos veículos
NO-AP.001	Solicitação de itens de armazenado
<b>ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL</b>	
Código	Descrição
PO-AP.001	Controlar quadro de pessoal
PO-AP.002	Gerir informações de administração de pessoal
<b>COBRANÇA DE RECURSOS HÍDRICOS</b>	
Código	Descrição
PO-CB.004	Captar novas fontes de recursos
PO-CB.001	Efetuar cobrança pela utilização dos recursos hídricos Estaduais
PO-CB.003	Gerir recursos financeiros das cobranças PCJ e outras fontes
PO-CB.002	Realizar atendimento dos usuários da cobrança
<b>COMUNICAÇÃO</b>	
Código	Descrição
PO-CO.002	Promover a comunicação interna
PO-CO.001	Realizar assessoria de imprensa
PO-CO.003	Realizar comunicação institucional

## 2.9 Análise de Procedimentos e Indicadores para atendimento aos requisitos 8 e 9.



Office 365

**CQ** Comitê de Qualidade  
Grupo público 1 mem

Pesquisar + Novo Carregar Compartilhar Copiar link Baixar PowerApps Todos os Documentos

Documentos > Relatório Indicadores de Processos

Nome	Modificado	Modificado por	Modelo	coluna-teste
2017	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2018	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2019	14 de novembro de 20...	Carolina Prado		
2020	13 de abril	Carolina Prado		
Análise Comitê de Qualidade nº 01_2020.pdf	3 de março	Carolina Prado		
Análise Comitê de Qualidade nº 02_2020.pdf	13 de abril	Carolina Prado		

## 2.10 Análise de Procedimentos para abertura de não conformidades para atendimento ao requisito 8.

		<b>RTNC - Relatório de Tratamento de Não Conformidade</b>	<b>Nº 001/19</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>			
<b>Data de Abertura:</b> Abril/2019	<b>Não-Conformidade:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Potencial	<b>Área:</b> Coordenação Financeira	
<b>Tipo da Não Conformidade:</b> <input type="checkbox"/> Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Incidente <input type="checkbox"/> Monitoramento / Análise de Dados <input checked="" type="checkbox"/> Melhoria Contínua <input type="checkbox"/> Aplicação da Norma ISO9001 <input type="checkbox"/> Ação Estratégica			
<b>Descrição da Não Conformidade:</b> Considerando que o prazo máximo para a entrega do Relatório de Prestação de contas de viagens é de 10 dias, verificamos que o prazo não estava sendo cumprido pelos membros dos Comitês PCJ. A média de envio dos relatórios estava acima de 10 dias nos últimos 06 meses. Diante dos fatos, tornou-se necessário analisar os motivos e realizar uma ação com o objetivo de diminuir esta percentual para que o prazo máximo seja atendido, conforme Deliberação dos Comitês PCJ, bem como evitar eventuais multas decorrentes de não cumprimento das regras previstas na Deliberação dos Comitês PCJ.			
<b>Análise Crítica da Não Conformidade:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Procedente <input type="checkbox"/> Não Procedente		<b>Justificativa:</b> O Comitê de Qualidade considera pertinente analisar os motivos e realizar uma ação pontual junto à Coordenação Financeira e dos membros dos Comitês PCJ para que a médio de longo prazo o envio do relatório de viagens esteja dentro do prazo estipulado, respeitando as normas da Deliberação dos Comitês PCJ.	
<b>Ações para correção:</b> Foram definidos duas reuniões com a equipe de Coordenação Financeira e levantados os seguintes pontos a serem corrigidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maior controle dos relatórios de viagens, definindo sistematicamente o prazo para cobrança dos relatórios de viagens pendentes;</li> <li>✓ Comunicação para os membros dos Comitês PCJ referente às regras para pagamento de diárias, considerando que alguns membros não têm conhecimento dos prazos para entrega dos relatórios de viagens.</li> </ul>			
<b>Investigação das causas da não conformidade:</b> Após discussão com a equipe da Coordenação Financeira, foram levantados os seguintes pontos como causas de não conformidade do procedimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de conhecimento dos membros dos Comitês PCJ em relação ao prazo para entrega dos relatórios de viagens;</li> <li>✓ Alguns casos pontuais impactam a média geral.</li> </ul> Falta de cobrança da Coordenação Financeira para os relatórios de viagens;			
TURNOVERO Carolina Prado		APROVAÇÃO Carlos Oliveira	
TURNOVERO Carolina Prado		APROVAÇÃO Carlos Oliveira	

Este documento não pode ser copiado ou editado sem prévia autorização da agência das Bacias PCJ

Office 365



**Comitê de Qualidade**  
Grupo público

⋮

Pesquisar
+ Novo
↑ Carregar
↗ Compartilhar
🔗 Copiar link
↓ Baixar
📱 PowerApps
☰ Todos os Documentos

Documentos > RTNC - Relatórios de Tratativa de Não Conformidade

	Nome	Modificado	Modificado por	Modelo	coluna-teste
	1_Controle Relatórios de Tratativa de Não ...	27 de abril	Carolina Prado		
	Ação 01_RTNC Relatório de Tratamento de ...	29 de abril	Carolina Prado		
	Ação 02_RTNC Relatório de Tratamento de ...	Há 3 dias	Carolina Prado		
	Ação 03_RTNC Relatório de Tratamento de ...	24 de abril	Carolina Prado		
	Ação 04_RTNC Relatório de Tratamento de ...	13 de novembro de 20...	Carolina Prado		

2.11 Análise de documentos relativos a pesquisa de satisfação de clientes para atendimento ao requisito 9.

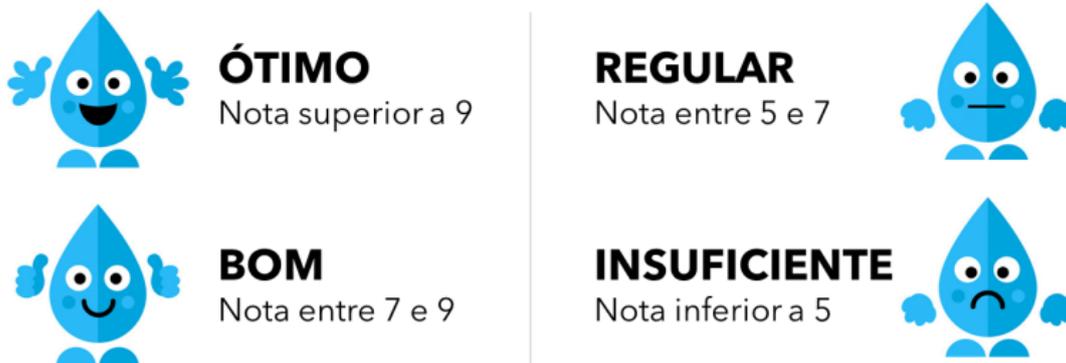
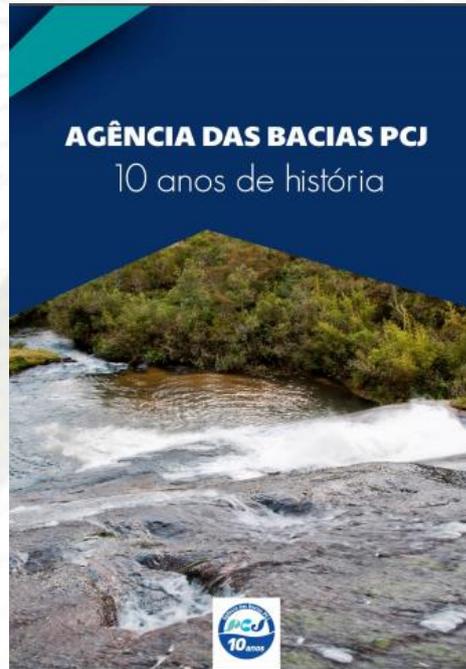


Figura 2. Conceitos de avaliação Contrato de Gestão nº 003/ANA/2011

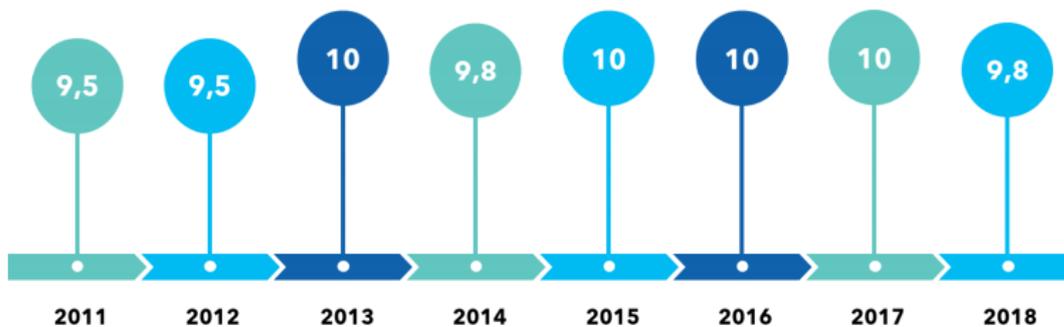
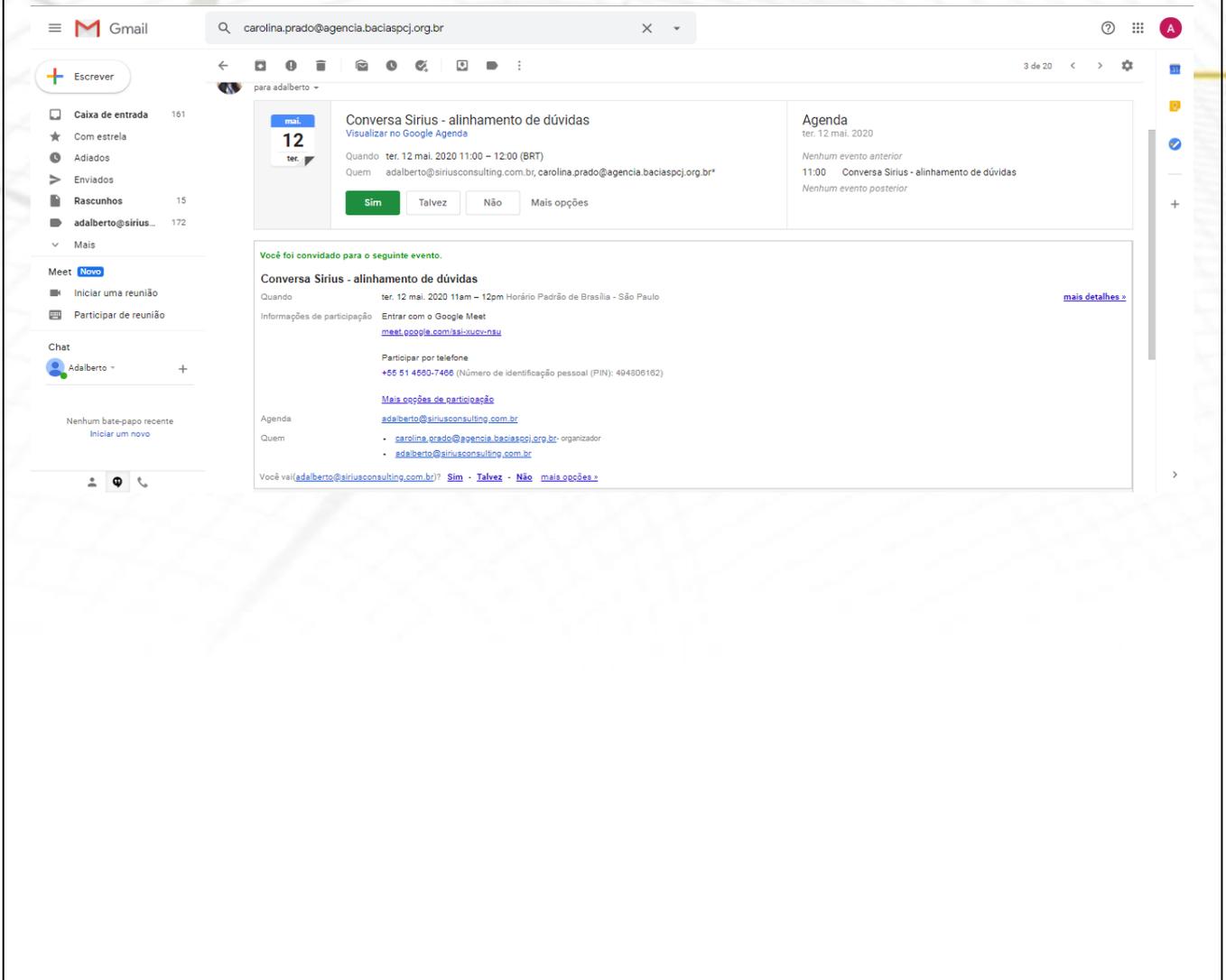


Figura 3. Série histórica com os resultados obtidos pela Agência das Bacias PCJ





## 2.13 Orientação para preenchimento de documentos



The screenshot displays a Gmail interface on a desktop browser. The search bar at the top shows the email address 'carolina.prado@agencia.baciaspcj.org.br'. The left sidebar contains navigation options: 'Escrever', 'Caixa de entrada' (161), 'Com estrela', 'Adiados', 'Enviados', 'Rascunhos' (15), and 'adalberto@sirius...' (172). Below these are 'Meet' options for starting or joining a meeting, and a 'Chat' section for 'Adalberto'. The main content area shows an event invitation for 'Conversa Sirius - alinhamento de dúvidas' on Tuesday, May 12, 2020, from 11:00 to 12:00 BRT. The invitation is from 'adalberto@siriusconsulting.com.br' and 'carolina.prado@agencia.baciaspcj.org.br'. It includes a 'Sim' button and options for 'Talvez' and 'Não'. A 'Mais opções' link is also present. Below the invitation, there is a section for 'Você foi convidado para o seguinte evento.' which provides details for the meeting, including the time (11am - 12pm), location (Horário Padrão de Brasília - São Paulo), and participation information. It lists the meeting link as 'meet.google.com/ai-svpr-hsu' and provides a phone number for participation: '+55 51 4560-7486'. The agenda section lists the event as '11:00 Conversa Sirius - alinhamento de dúvidas'.

### 3. CONTROLE DE HORAS E ATIVIDADES

 <b>CONTROLE DE HORAS - ATIVIDADES / CONSULTOR</b> 						Fase 01 - 2018	Fase 02 - 2020	
<b>Resumo Controle de Horas</b>						<b>Horas Realizadas</b>	<b>289:50:00</b>	<b>93:05:00</b>
						<b>Horas Previstas</b>	150:00:00	60:00:00
						<b>Horas Excedentes</b>	<b>139:50:00</b>	<b>0:00:00</b>
FASE 02								
RELATÓRIO	CONSULTOR	DATA	HR INÍCIO	HR FINAL	TOTAL HR VISITA	ATIVIDADES		
1732020_5	James Nadin	17/03/2020	09:00:00	12:00:00	03:00:00	1. Validação dos procedimentos, mapas de processos e outros requisitos. Requisitos validados: - Requisito 4 – Contexto da organização; - Requisito 5 – Liderança; - Requisito 6 – Planejamento; - Requisito 7 – Apoio; - Requisito 8 – Operação; - Requisito 9 - Avaliação de desempenho 2. Aplicabilidade dos requisitos da norma em cada processo; 3. Elaboração do relatório de diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes apoio do Plano de Ação (5W1H). 4. Elaboração de documentos para desenvolvimento do Plano de Ação		
1732020_5	Jailton Lopes	17/03/2020	09:00:00	12:00:00	03:00:00			
1732020_5	Adalberto Basso	17/03/2020	09:00:00	12:00:00	03:00:00			
1732020_6	Adalberto Basso	26/03/2020	08:00:00	18:00:00	10:00:00			
1732020_7	Adalberto Basso	30/03/2020	08:00:00	17:00:00	09:00:00			
1732020_8	Adalberto Basso	31/03/2020	08:00:00	17:30:00	09:30:00			
1732020_9	Adalberto Basso	07/04/2020	08:30:00	17:30:00	09:00:00			
1732020_9	James Nadin	07/04/2020	09:00:00	12:30:00	03:30:00			
1732020_9	Jailton Lopes	07/04/2020	09:00:00	16:30:00	04:30:00			
1732020_10	Adalberto Basso	08/04/2020	08:30:00	17:30:00	09:00:00			
1732020_11	Adalberto Basso	14/04/2020	09:00:00	12:00:00	03:00:00			
1732020_12	Adalberto Basso	16/04/2020	08:30:00	16:30:00	08:00:00			
1732020_13	Adalberto Basso	20/04/2020	09:30:00	17:40:00	08:10:00			
1732020_14	Adalberto Basso	29/04/2020	09:30:00	17:40:00	09:40:00			
1732020_15	Adalberto Basso	12/05/2020	11:00:00	11:45:00	00:45:00			

FASE 02 - REALIZADA EM 2018						
RELATÓRIO	CONSULTOR	DATA	HR INÍCIO	HR FINAL	TOTAL HR VISITA	ATIVIDADES
20180517_01	Kétine Barão - KTN				06:50:00	
20180524_02	Kétine Barão - KTN				07:55:00	
20180607_03	Kétine Barão - KTN				06:20:00	
20180614_04	Kétine Barão - KTN				07:00:00	
20180621_05	Kétine Barão - KTN				07:50:00	
20180628_06	Kétine Barão - KTN				08:00:00	
20180711_07	Kétine Barão - KTN				07:40:00	
20180724_08	Kétine Barão - KTN				08:20:00	
20180724_09	Kétine Barão - KTN				07:50:00	
20180517_01	Rogério Teixeira da Cruz - RGR				07:10:00	
20180524_02	Rogério Teixeira da Cruz - RGR				05:10:00	
20180607_03	Rogério Teixeira da Cruz - RGR				06:20:00	
20180614_04	Rogério Teixeira da Cruz - RGR				07:00:00	
20180724_09	Rogério Teixeira da Cruz - RGR				07:50:00	
20180517_01	James Nadin - JMS				04:40:00	
20180724_14	James Nadin - JMS				01:50:00	
20180517_01	Jailton Lopes Barbosa - JLT				03:40:00	
20180724_13	Jailton Lopes Barbosa - JLT				07:30:00	
20180724_14	Jailton Lopes Barbosa - JLT				08:30:00	
20180607_03	Cely Martins - CLM				06:20:00	
20180614_04	Cely Martins - CLM				07:00:00	
20180628_06	Cely Martins - CLM				08:00:00	
20180711_07	Cely Martins - CLM				04:15:00	
20180724_08	Cely Martins - CLM				08:20:00	
20180724_09	Cely Martins - CLM				07:50:00	
20180724_10	Cely Martins - CLM				05:30:00	
20180724_11	Cely Martins - CLM				08:00:00	
20180724_12	Cely Martins - CLM				08:10:00	
20180724_13	Cely Martins - CLM				07:30:00	
20180724_14	Cely Martins - CLM				08:30:00	
20180621_05	Antonio Carlos Pavan - ACP				07:50:00	
20180628_06	Antonio Carlos Pavan - ACP				08:00:00	
20180724_12	Antonio Carlos Pavan - ACP				08:10:00	
20180724_14	Antonio Carlos Pavan - ACP				08:30:00	
20180724_16	Antonio Carlos Pavan - ACP				03:30:00	
20180913_18	Antonio Carlos Pavan - ACP				07:30:00	
20180724_14	Cristiane Gonçalves - CG				08:30:00	
20180724_16	Cristiane Gonçalves - CG				08:00:00	
20180913_17	Cristiane Gonçalves - CG				07:40:00	
20180913_18	Cristiane Gonçalves - CG				07:40:00	
20180913_19	Cristiane Gonçalves - CG				07:40:00	

1. Reunião de abertura do projeto com os diretores da Agência das Bacias PCJ e explicação dos objetivos
- 1.1 Apresentação do cronograma de trabalho e atividades a serem desenvolvidas.
2. Validação dos procedimentos, mapas de processos e outros requisitos
- 2.1 Check list dos procedimentos existentes e análise de adequação à norma.
3. Aplicabilidade dos requisitos da norma em cada processo, com contato direto com cada responsável de área.
4. Elaboração do relatório diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes.