



COMITÊS PCJ

Comitê de Qualidade

Ações realizadas para certificação ISO9001:2015

Piracicaba, 21 de outubro de 2020

COMITÊ DE QUALIDADE – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

A composição do Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ foi aprovada na 09ª Reunião de Equipe e formalizada pela Portaria nº 04/2019 que estabelece os membros do Comitê e principais atribuições.

Membros Comitê de Qualidade da Agência das Bacias PCJ

- Ivens de Oliveira (Diretor Administrativo e Financeiro)
- Eduardo Massuh Cury (Coordenador Administrativo)
- Tony Douglas Segatto (Coordenador Financeiro)

Apoio Técnico:

- Carolina Prado (Analista Administrativa)

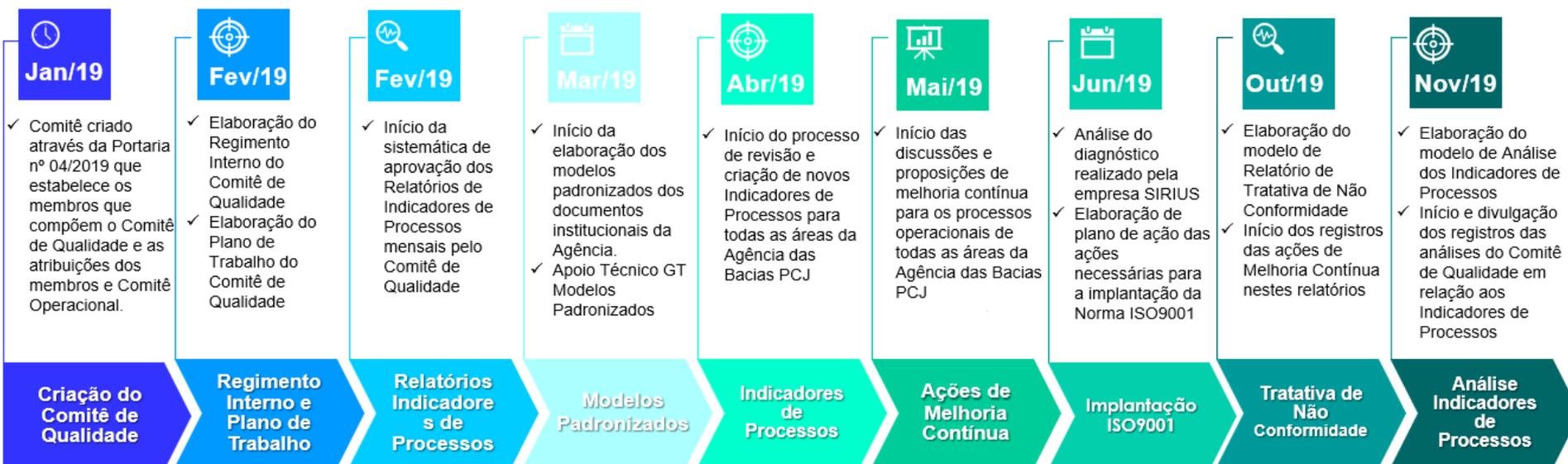


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Analisar e opinar sobre normas e procedimentos internos, sugerindo correções e propondo ações de melhoria contínua;
- Assegurar a implantação e manutenção dos processos organizacionais estabelecidos;
- Avaliar o desempenho dos processos organizacionais;
- Avaliar e acompanhar os Indicadores de Processos;
- Tratar, analisar e relatar não conformidades dos processos organizacionais;
- Promover ações visando a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- **Apoiar, acompanhar e controlar as atividades, as auditorias internas e externas relativas à norma NBR ISO 9001:2015 no âmbito da Fundação Agência das Bacias PCJ;**
- Estabelecer metas, monitorar e avaliar as atividades relativas à norma NBR ISO 9001:2015 no âmbito da Fundação Agência das Bacias PCJ.



Linha do tempo da implementação de atividades do Comitê de Qualidade



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 1 – 2018/2019

- Reunião de abertura do projeto com os diretores da Agência das Bacias PCJ;
- Discussão com os consultores para levantamento e diagnóstico das necessidades de adequação da Agência das Bacias PCJ para o processo de certificação;
- Reunião de sensibilização com os diretores da Agência das Bacias PCJ;
- Palestra de preleção envolvendo todos os colaboradores;
- Apresentação para o Comitê de Qualidade do relatório diagnóstico de implantação desta etapa, descrevendo as necessidades de adequação, adaptação e modificações aos procedimentos já existentes.



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Reunião para apresentação e status do sistema de gestão da qualidade na Agência das Bacias PCJ;

		PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PREPARATÓRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ				CÓDIGO: FO 01 REVISÃO: 01 DATA: 04/10/18	
OBJETIVO: ADEQUAÇÕES DE PROCESSOS E AÇÕES EM VISTA DA INSTALAÇÃO DA NORMA NBR ISO 9001:2015							
Elaborado: 10/10/2018		Responsável: 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 Stakeholder. 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	

CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Elaboração do cronograma para implementação da norma ISO 9001:2015;



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Elaboração do Plano de Ação para Implementação da Norma ISO 9001:2015 – Identificando a ação necessária para o atendimento de cada requisito da norma.

PCJ		PLANO DE AÇÃO PARA AÇÕES PRIORITÁRIAS À INSTALAÇÃO DA NBR ISO 9001:2015 NA AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ									
PROPOSTA	SEQ	CLASSE	DESCRIÇÃO	TIPO	ORIGEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	STATUS	RESPONSÁVEL	PRazo	COMENTÁRIOS / OBSERVAÇÕES
00a	0	1.1	1. Verificar conformidade com requisitos 5.1 da Norma ISO 9001:2015	Identificar	PD	Identificar os requisitos 5.1 referentes a organização em âmbito da norma ISO 9001:2015	1. Criar Documento Declaração de DPOF (Processo, Produto, Serviço, Dados, Informação); 2. Criar Documento Planejamento Estratégico 2019_2020	00/01/2020			1. Parametrização em Documentos: Planejamento Estratégico 2019_2020 e Declaração DPOF; 2. Elaboração e atualização constante e análise de DPOF mantendo em conformidade com a Lei, com suas alterações e atualizações (Item 5.1); e a sua descrição para implementação no trabalho; 3. Conformidade em requisito 5.1
00a	0	1.1	1. Verificar conformidade com requisitos 5.2 da Norma ISO 9001:2015	Identificar	PD	Identificar os requisitos 5.2 referentes a recursos humanos e materiais dos pontos críticos da norma ISO 9001:2015	1. Identificar Documentos relativos a recursos humanos e materiais da Agência das Bacias PCJ	00/01/2020			1. Parametrização em Documentos: Planejamento Estratégico 2019_2020 e Declaração DPOF; 2. Atualização constante e análise de DPOF mantendo em conformidade com a Lei, com suas alterações e atualizações (Item 5.2); e a sua descrição para implementação no trabalho; 3. Conformidade em requisito 5.2
00a	0	1.1	1. Determinar Pontos Críticos de Controle (PCC)		PD	Identificar os requisitos 5.1 referentes a recursos humanos e materiais dos pontos críticos da norma ISO 9001:2015	2. Identificar Documentos relativos a PCC e DPOF				
00a	0	1.2	2. Aprovação de Documentos Para os Intervenientes		PD	Identificar os requisitos 7.2 referentes a Documentação da norma ISO 9001:2015	2. Identificar Documentos relativos a aprovação				
00a	0	1.2	2. Implementar Documentos relativos a Pontos Críticos de Controle		PD	Identificar os requisitos 7.2 referentes a Documentação da norma ISO 9001:2015	2. Criar informação documentada com os pontos críticos de controle; 3. Utilizar documentos relativos a medidas de controle aprovadas com o objetivo de atingir o propósito; 7. Implementar nos pontos críticos de controle a documentação				
00a	0	1.4	3. Verificar conformidade com requisitos 4.8 da Norma ISO 9001:2015	Identificar	PD	Identificar os requisitos 4.8 referentes a eficácia do sistema de gestão da qualidade da norma ISO 9001:2015	1. Criar Documento Declaração de compromisso da Agência das Bacias PCJ em conformidade com a Lei e a sua descrição para implementação no trabalho	00/01/2020			1. Parametrização em Documentos: Planejamento Estratégico 2019_2020 e Declaração DPOF; 2. Atualização constante e análise de DPOF mantendo em conformidade com a Lei, com suas alterações e atualizações (Item 4.8); e a sua descrição para implementação no trabalho; 3. Conformidade em requisito 4.8
00a	0	1.4	3. Determinar Regras de Abordagem para o DPOF		PD	Identificar os requisitos 4.8 referentes a eficácia do sistema de gestão da qualidade da norma ISO 9001:2015	2. Utilizar e Registrar Informação sobre o Sistema de Gestão da Qualidade da Agência das Bacias PCJ em conformidade com a Lei				
00a	0	1.4	3. Aprovação de Regras		PD	Identificar os requisitos 7.2 referentes a Documentação da norma ISO 9001:2015	2. Identificar Documentos relativos a aprovação de regras				



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Apresentação dos nossos documentos institucionais à consultoria;



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.

	Fatores Internos (Diagnóstico Interno)	Fatores Externos (Diagnóstico Externo)
Fatores Favoráveis	Forças 8 Pontos fortes	Oportunidades 6 Pontos de oportunidades
Fatores Desfavoráveis	Fraquezas 8 Pontos fracos	Ameaças 18 Pontos de ameaças

CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Apresentação dos nossos documentos institucionais à consultoria;

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.	1.8. 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	-	-	-
1.8. 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	-	-	-



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Apresentação dos nossos documentos institucionais à consultoria;

		RTNC - Relatório de Tratamento de Não Conformidade	Nº 001/19
DIAGNÓSTICO			
Data de Abertura: Abr/2019	Não Conformidade: <input type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Potencial	Área: Coordenação Financeira	
Tipo de Não Conformidade: <input type="checkbox"/> Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Incidência <input type="checkbox"/> Monitoramento / Análise de Dados		<input type="checkbox"/> Melhoria Contínua <input type="checkbox"/> Aplicação do Normas ISO9001 <input type="checkbox"/> Ação Estratégica	
Descrição da Não Conformidade: Considerando que o prazo máximo para a entrega do Relatório de Prestação de contas de viagem é de 10 dias, verificamos que o prazo não estava sendo cumprido pelos membros do Comitê PCJ. A média de envio dos relatórios estava acima de 10 dias nos últimos 06 meses. Diante dos fatos, tornamos necessário analisar os motivos e realizar uma ação com o objetivo de diminuir este percentual para que o prazo máximo seja atendido, conforme Determinação da Comissão PCJ, bem como evitar eventuais penalidades do Órgão de Controle Interno por eventual descumprimento das regras previstas no Regulamento do Comitê PCJ.			
Análise Crítica da Não Conformidade: <input checked="" type="checkbox"/> Precedente <input type="checkbox"/> Não Precedente		Justificativa: O Comitê de Qualidade considerou pertinente analisar os motivos e realizar uma ação pontual junto à Coordenação Financeira e aos membros do Comitê PCJ para que o prazo de 10 dias para envio do relatório de viagem esteja dentro de uma exigência, seguindo as normas de Determinação do Comitê PCJ.	
Ações para correção: Foram realizadas duas reuniões com a equipe de Coordenação Financeira e levantadas as seguintes pontos a serem corrigidos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Maior controle dos relatórios de viagem, através eletrônica e prazo para entrega dos relatórios de viagem pendentes ✓ Comunicação para os membros do Comitê PCJ referente às regras para pagamento de diárias, considerando que alguns membros não têm conhecimento das regras para entrega dos relatórios de viagem. 			
Investigação das causas da não conformidade: Após discussão com a equipe da Coordenação Financeira, foram levantados as seguintes pontos como causas da não conformidade do procedimento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de conhecimento dos membros do Comitê PCJ em relação ao prazo para entrega dos relatórios de viagem; ✓ Alguns membros possuem impedimento a mídia geral; ✓ Falta de entrega da Coordenação Financeira para os relatórios de viagem; 			
ELABORAÇÃO: Carolina Freire		APROVAÇÃO: Vera Brito de Sá	DATA: 04/05/2019



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

- Apresentação dos nossos documentos institucionais à consultoria;

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS 

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Código	Descrição
IT-01.001	Aprovação de EIA/RIMA
IT-01.002	Carregar documentos finalizados do OneDrive para o SharePoint
IT-02.001	Codificação de Documento Normativo Interno
IT-03.001	Compartilhar pastas do OneDrive
IT-04.001	Mensuração dos indicadores de processos
IT-05.001	Sincronizar pastas compartilhadas no Windows Explorer
IT-AP.001	Solicitação itens de armazenamento
IT-06.001	Utilizar de arquivos usando o OneDrive

NORMAS

Código	Descrição
N0-01.001	Política de utilização dos veículos
N0-AP.001	Solicitação de itens de armazenamento

ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

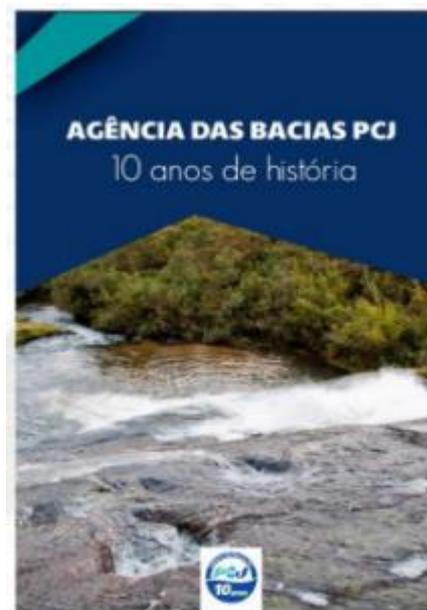
Código	Descrição
PO-AP.001	Controlar quadro de pessoal
PO-AP.002	Servir informações de administração de pessoal

COBRANÇA DE RECURSOS HÍDRICOS

Código	Descrição
PO-CB.004	Captação de novas fontes de recursos
PO-CB.001	Realizar cobrança pela utilização dos recursos hídricos Estaduais
PO-CB.002	Servir recursos financeiros das cobranças PCJ e outras fontes
PO-CB.003	Realizar atendimento dos usuários de cobrança

COMUNICAÇÃO

Código	Descrição
PO-CO.002	Promover a comunicação interna
PO-CO.001	Realizar assessoria de imprensa
PO-CO.003	Realizar comunicação institucional



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

Após a apresentação dos documentos institucionais, verificamos que grande parte dos documentos disponibilizados atendem aos requisitos da norma

- Verificação da Análise de Swot para atendimento aos requisitos 4, 5 e 6;
- Análise de Procedimentos e Instruções de Trabalho para atendimento aos requisitos 7 e 8;
- Análise de Procedimentos e Indicadores para atendimento aos requisitos 8 e 9;
- Análise de Procedimentos para abertura de não conformidades para atendimento ao requisito 8;
- Análise do Relatório de 10 anos de delegação para analisar a pesquisa de satisfação de clientes para atendimento ao requisito 9.



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

Atividades complementares para atendimento dos demais requisitos;

Elaboração da Política de Qualidade; Diretriz criada pelas organizações com o objetivo de assegurar um padrão de **qualidade** aos serviços realizados. É utilizada como parâmetro na melhoria contínua dos processos e para a tomada de decisões que impactam diretamente as partes interessadas.



POLÍTICA DE QUALIDADE

A Agência das Bacias PCJ, com base em sua missão, fornece suporte técnico, administrativo e gestão financeira para executar ações para a implantação das políticas de recursos hídricos dos Comitês PCJ. Através da melhoria contínua de seu Sistema de Gestão da Qualidade, busca:

- Satisfazer suas partes interessadas com relação ao suporte e construção de políticas de recursos hídricos de forma eficiente e eficaz;
- Atuar com excelência no gerenciamento dos valores arrecadados com a cobrança pelo uso dos recursos hídricos;
- Promover a melhoria contínua dos procedimentos operacionais para alcançar a excelência em gestão;
- Oferecer e incentivar o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores;
- Exercer suas atividades com transparência, integridade, integração e cooperação.



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

Atividades complementares para atendimento dos demais requisitos;

- **Planilha Análise das Partes Interessadas:** Identificados todos os stakeholders da Agência das Bacias PCJ, os requisitos para cada um destes atores e a forma de monitoramento do atendimento das solicitações.
- **Planilha Escopo:** O Escopo é a essência do sistema de gestão da qualidade e deve representar a capacidade ou a responsabilidade da organização de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e o aumento da satisfação do cliente.

Escopo de certificação Agência das Bacias PCJ:

Prestar apoio administrativo, técnico e financeiro necessário ao funcionamento dos COMITÊS PCJ.



CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015 – AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

FASE 2 – 2019/2020

Atividades complementares para atendimento dos demais requisitos;

- **Planilha Mapeamento de Processos Riscos e Oportunidades:** Identificados possíveis riscos e oportunidades à organização, área envolvida, recursos necessários / afetados, possíveis consequências e ações para minimização dos riscos.
- **Planilha Controle de Mudanças Organizacionais:** Identificadas possíveis mudanças operacionais que possam ocorrer na organização, área envolvida, procedimento afetado, responsável e possível consequência / oportunidade desta mudança.
- **Lista Mestra de Documentos:** Levantados todos os procedimentos operacionais, instruções de trabalhos, Normativos Operacionais da Agência Nacional de Águas, Deliberações dos Comitês PCJ, entre outros documentos que estabeleçam os fluxos de trabalhos desenvolvidos na organização. Identificados localização, periodicidade, revisão e armazenamento destes documentos.



PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

- **Aumento da nota média da Agência das Bacias PCJ na pesquisa de reconhecimento social realizada com os membros dos Comitês PCJ**

Com apoio técnico da Coordenação de Gestão, verificamos que questões em relação ao desconhecimento por parte dos membros do Plenário dos Comitês PCJ sobre o objetivo, conteúdo e metas do Contrato de Gestão ANA nº 003/2011 foram menores do que em anos anteriores.

Além disso, a nota da pesquisa foi de 8,8 para 9,2 após as ações realizadas.

- **Relatório de Prestação de contas de viagens dentro do prazo estipulado**

Com apoio técnico da Coordenação Financeira, que executou as ações preventivas e reativas propostas pelo Comitê de Qualidade de forma ativa, o indicador passou a estar dentro da meta estabelecida após as ações realizadas.

Vale destacar, que no período em questão, não ocorreram apontamentos dos órgãos de controle externo referente ao não cumprimento da norma estabelecida pelos Comitês PCJ.



PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

▪ Reestruturação das redes sociais da Agência das Bacias PCJ

Com apoio técnico da Assessoria de Comunicação, está em desenvolvimento um plano de ação para reestruturação das redes sociais da Agência das Bacias PCJ, para aprimorar a utilização das ferramentas.

A atividade está em andamento. No entanto, os primeiros resultados já estão sendo visualizados: maior engajamento, alcance e retenção de seguidores, objetivando maior divulgação das atividades desenvolvidas pela Agência das Bacias PCJ.

Ex. O Indicador de retenção dos *stories* (*Instagram*) foi acima de **90%** após o início das ações. Ou seja, 90% das pessoas que acessaram os vídeos permaneceram até o final, mostrando que o conteúdo publicado foi relevante para o público.



PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

- **Acompanhamento dos desembolsos dos projetos**

Com apoio técnico da Coordenação de Projetos, está em andamento a atividade para acompanhamento dos desembolsos dos projetos. O objetivo é melhorar o processo de acompanhamento dos desembolsos e estimular o atendimento ao cronograma físico-financeiro inicial dos projetos.

Como primeira atividade, foi realizado o levantamento / análise dos projetos e iniciado o contato com os representantes.

- **Divulgação do Banco de áreas da Agência das Bacias PCJ**

Com apoio técnico da Assessoria Ambiental, está em andamento o plano de ação para melhorar a utilização do Banco de Áreas da Agência das Bacias PCJ. Entre as atividades desenvolvidas, destacamos: maior divulgação da ferramenta, maiores orientações, campanhas e informativos sobre o tema.



PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

Outras atividades

- Análise dos Indicadores de processos para identificar possíveis novas ações de melhoria contínua, ou adequação de procedimentos operacionais;
- Revisão dos Indicadores de Processos (Coordenação de Gestão, Assessoria Ambiental, Coordenação de Projetos, Assessoria de Comunicação e Coordenação Financeira);
- Atualização dos procedimentos operacionais (Assessoria Ambiental, e Coordenação de Gestão);
- Elaboração de novos procedimentos operacionais (Coordenação de Sistema de Informações, Secretaria-Executiva e Assessoria Ambiental).



PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS PELO COMITÊ DE QUALIDADE

Até o momento, foram realizadas 39 reuniões do Comitê de Qualidade. Reuniões realizadas entre os membros do Comitê e, em muitas vezes, com o apoio técnico de todas as áreas da Agência das Bacias PCJ.

Vale ressaltar, que mesmo no modelo home office, as atividades e reuniões continuaram a ser desenvolvidas normalmente.

Destacamos também, que as atividades do Comitê de Qualidade são atividades contínuas e necessitam do apoio de todos os colaboradores da Agência das Bacias PCJ.

Este apoio é primordial para conseguirmos implementar, monitorar e otimizar o Sistema de Gestão da Qualidade, identificar Não Conformidade dos processos e propor / realizar ações de Melhoria Contínua através da análise dos Indicadores de Processos.

Possuir a certificação NORMA NBR ISO9001 e atingir os níveis desejados de melhoria contínua e novas otimizações.

Assim, em conjunto, nossas atividades estarão sempre em movimento e será cada vez mais otimizada.



PRÓXIMOS PASSOS PARA A CERTIFICAÇÃO ISO9001:2015

- 23/10 (sexta-feira) – Auditoria Interna (consultoria Sirius);
- Contratação da certificadora ISO9001:2015;
- Auditoria certificadora ISO9001:2015.



OBRIGADO



COMITÊS PCJ