

Planejamento & Estratégico  
2018 - 2025 

**CADERNO DE PLANEJAMENTO**  
**2022**

## 1- INTRODUÇÃO

O Planejamento Estratégico tem a função precípua de estabelecer o direcionamento da organização que o adota, promovendo o alinhamento dos seus recursos e esforços. Aliado à Gestão Estratégica, procura garantir para a organização o desenvolvimento de uma cultura que a leve a fazer a coisa certa no momento certo e que a permita solucionar as duas equações sempre presentes nas decisões organizacionais: a importância e a urgência.

O ser humano, de maneira geral, tem a tendência de se preocupar com o que é urgente e deixar de lado o que é, de fato, importante. É preciso, pois, priorizar e definir metas de médio e longo prazo, para que se delimite um horizonte estratégico. Definir hoje os caminhos para alcançar o desempenho esperado pela sociedade, governo e prestadores de serviços públicos é um dos principais desafios da Adasa.

O Planejamento Estratégico pode ser desenvolvido e incorporado por qualquer organização, independentemente de seu tamanho. O seu foco é se concentrar nos principais desafios, os quais devem ser identificados, reconhecidos e trabalhados ao longo do horizonte temporal de planejamento estabelecido, com vistas ao cumprimento da missão e atingimento da visão institucional.

Todo Planejamento Estratégico visa alavancar o alcance de resultados futuros, vencendo lacunas que dependem do engajamento de todos. Sendo assim, para o sucesso de qualquer planejamento, é preciso que as pessoas se envolvam de verdade e conheçam as razões que justificam o investimento de tempo e recursos no seu processo de construção e execução. Ele é dinâmico, constante e sistemático, necessitando ser avaliado e aprimorado, para garantir eficiência no cumprimento de toda a estratégia.

Em 2017, iniciou a revisão do PEA 2015-2020, com o apoio de uma consultoria especializada, a fim de rever todo o seu mapa estratégico - a missão, visão, proposta de valor, objetivos estratégicos, com seus respectivos indicadores, metas e planos de metas, iniciativas (ou projetos) estratégicos.

Para a referida revisão, foi utilizada a mesma metodologia de construção inicial da estratégia da Agência – O *Balanced Scorecard (BSC)* – metodologia de medição e gestão de desempenho, desenvolvida pelos professores da *Harvard Business School*, Robert Kaplan e David Norton, em 1992. O *BSC* foi definido, inicialmente, como um sistema de mensuração do desempenho e, posteriormente, como um instrumento de gestão estratégica.

Desde que foi criado, o *BSC* vem sendo utilizado por centenas de organizações do setor privado, público e em ONG's no mundo inteiro e foi escolhido pela renomada revista *Harvard Business Review* como uma das práticas de gestão mais importantes e revolucionárias dos últimos 75 anos.

Para condução dos trabalhos foi adotada a premissa de que o planejamento estratégico é um processo sinérgico que proporciona uma visão sistêmica da entidade e fortalece a instituição, especialmente, no que tange ao enfrentamento das mudanças, inerentes ao ambiente interno e externo.

A partir dessa definição e por meio de reuniões com o Grupo de Trabalho composto por representantes de todas as unidades da Agência, formularam-se propostas para a atualização do PEA, mediante processo de moderação. Essas propostas foram submetidas à avaliação da Diretoria Colegiada - DC, que em conformidade a Lei 4.285/2008, aprovou o presente Planejamento, por meio da Portaria nº 144, de 15 de junho de 2018.

## VALORES ORGANIZACIONAIS

Representam os princípios compartilhados, as convicções dominantes, aquilo em que a organização acredita. Sinalizam o que se persegue em termos de padrão de comportamento e excelência de toda a equipe. São eles:

- Integridade
- Transparência
- Equidade
- Tolerância
- Imparcialidade
- Diálogo
- Cultura de resultados
- Cooperação

## PROPOSTA DE VALOR

Conjunto de atributos que deverão gerar valor às partes interessadas. Quanto mais diferenciada e sustentável, mais consistente será a Proposta de Valor.

- Qualidade e universalização dos serviços públicos regulados
- Equilíbrio econômico-financeiro e modicidade tarifária
- Direito de uso de recursos hídricos
- Autonomia e transparência das ações regulatórias
- Efetividade na atuação
- Informação e conhecimento
- Articulação institucional
- Participação e controle social

## 1. PERSPECTIVAS, TEMAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E METAS

O BSC decompõe a estratégia de uma maneira lógica, baseando-se em relações de causa e efeito, vetores de desempenho e relação com fatores financeiros.

É decomposto em objetivos, indicadores, metas e iniciativas, nas cinco perspectivas:

- Compromisso com a sociedade;
- Negócio;
- Processos Internos;
- Financeira;
- Aprendizagem e Crescimento.

# Mapa Estratégico da Adasa 2022

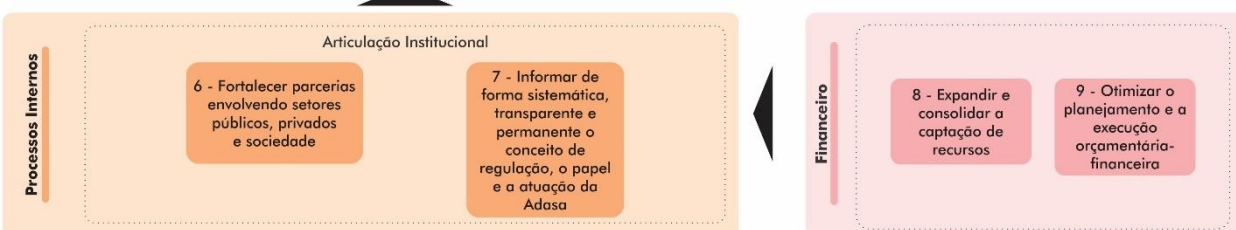
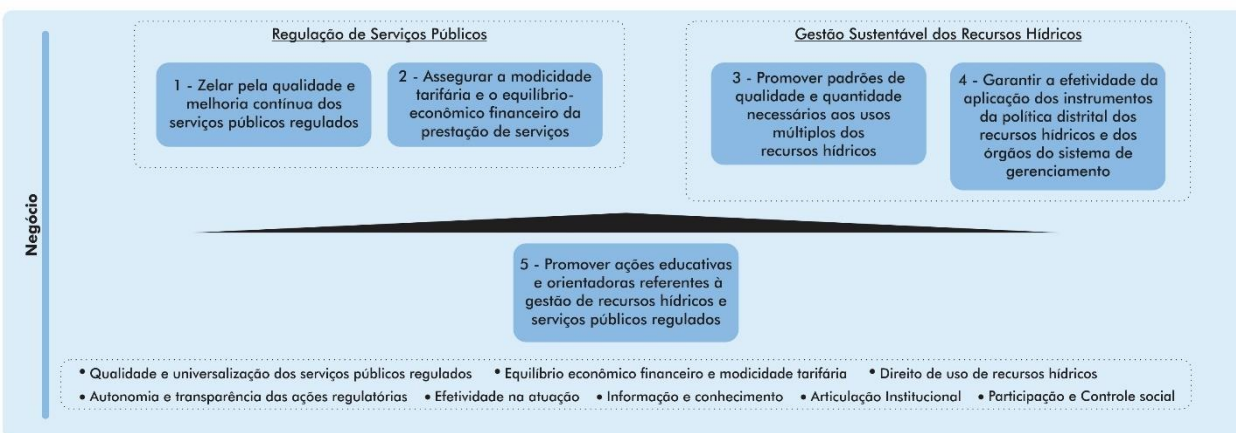
Compromisso com a Sociedade

Missão

Regular e promover a gestão sustentável dos recursos hídricos, a qualidade e universalização dos serviços públicos de saneamento básico, em benefício da sociedade do Distrito Federal.

Visão 2025

Consolidar-se como uma instituição essencial para a garantia da segurança hídrica no DF e da qualidade dos serviços públicos regulados.



## 1.1 COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

A perspectiva “Compromisso com a Sociedade” do BSC traduz a missão e a visão da Adasa que deve ser conhecida e incorporada por toda a organização.

**Missão:** Regular e promover a gestão sustentável dos recursos hídricos, a qualidade e universalização dos serviços públicos e saneamento básico, em benefício da sociedade do Distrito Federal.

**Visão:** Consolidar-se como uma instituição essencial para a garantia da segurança hídrica no DF e da qualidade dos serviços públicos regulados.

## 1.2 NEGÓCIO

Cada vez mais as entidades públicas, principalmente as Agências Reguladoras, voltam-se para o exterior, para os cidadãos e para o mercado em que estão inseridas, tendo como principal objetivo a satisfação de suas necessidades, sabendo que esta é a melhor maneira de sustentar-se no longo prazo.

A perspectiva de Negócio permite à Agência alinhar as suas medidas de satisfação em dois segmentos claros de atuação: Regulação de Serviços Públicos e Gestão Sustentável dos Recursos Hídricos, com dois objetivos estratégicos cada. Se as unidades de negócios estão empenhadas em alcançar um desempenho superior, a longo prazo, elas devem criar e oferecer produtos e serviços que são valorizados pelos cidadãos.

Também permite identificar e medir, de forma explícita, o valor das propostas que serão entregues para o público-alvo e os segmentos de mercado. As propostas representam os principais indicadores para as medições de resultados da Agência.

<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Zelar pela qualidade e melhoria contínua dos serviços públicos regulados</b>
Descrição	Criar instrumentos para monitorar e avaliar a prestação dos serviços públicos regulados de modo a fomentar a qualidade e a melhoria contínua desses serviços.
<b>Indicador 1</b>	<b>Percentual de cumprimento da Agenda Regulatória - Serviços Públicos</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em regular os serviços públicos por meio da publicação de normas conforme demandas apontadas na Agenda Regulatória.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de ações programadas realizadas} / \text{Número de ações programadas}^*) \times 100$ <i>*Ações programadas = ações previstas na Agenda Regulatória (Total de 20 ações de serviços públicos para o ciclo da AR 2021-2022).</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Semestral
Responsável	Clésio Gomes de Araújo
Guardião	Elen Dânia Silva dos Santos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Agenda Regulatória e DODF
Situação	Existente
Áreas	SAE / SEF / SDU / SRS

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de cumprimento da Agenda Regulatória - Serviços Públicos	67%	100%	50%	100%	-	-	-

**Tabela 1: Ações previstas na Agenda Regulatória 2021-2022 – Serviços Públicos**

EIXOS TEMÁTICOS	Nº DE TEMAS	TEMAS	Nº AÇÕES	AÇÕES REGULATÓRIAS	ÁREA	BENEFÍCIO Regulado/Sociedade
			12	Resolução do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação – PDI	SAE/SEF	Atualidade dos serviços
			13	Revisão da Resolução nº 9/2016 – Conselho de Consumidores	SAE	Participação social
			14	Resolução sobre o Reúso de Águas Cinzas e Aproveitamento de Águas Pluviais	SAE	Segurança hídrica
			15	Revisão da Resolução nº 7/2020 – Normatização das condições de prestação dos serviços de água e esgoto durante a pandemia de COVID-19.	SAE	Qualidade dos serviços
			16	Revisão da Resolução nº 8/2016 – Institui metodologia de avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento e de esgotamento.	SAE	Qualidade dos serviços



ÁGUA E ESGOTO	4	Fortalecimento da Capacidade Regulatória	17	Revisão da Resolução nº 14/2011 - Estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal.	SAE	Qualidade dos serviços
			18	Revisão da Resolução nº 15/2011 - Estabelece os procedimentos para a instalação de hidrômetros individualizados em condomínios verticais residenciais e de uso misto no Distrito Federal	SAE	Uso Racional
			19	Revisão da Resolução nº 3/2012 - Disciplina os procedimentos a serem observados nos processos administrativos instaurados pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que tenham por objetivo a correção de irregularidades praticadas por usuários ou a aplicação de sanções a estes	SAE	Segurança Jurídica
DRENAGEM URBANA	5	Estruturação da Prestação de Serviços	20	Instrumentação Legal da Concessão e Estruturação do Modelo e Estimativa do Custo de Referência em drenagem	SDU	Segurança jurídica
			21	Modelagem da Cobrança para Sustentabilidade Econômica-Financeira da Prestação dos Serviços de Drenagem Urbana	SDU/SEF	Sustentabilidade econômico-financeira dos serviços
			22	Sistema de Monitoramento de Chuvas Intensas do DF - SIMCURB	SDU	Prevenção de alagamentos
			23	Manual de Boas Práticas para Controle de Erosão do Solo e Manejo de Sedimentos e Outros Contaminantes em Canteiro de Obras	SDU	Preservação do solo e dos recursos hídricos
RESÍDUOS SÓLIDOS	6	Qualidade da Prestação de Serviços	24	Projeto "ACERTAR" Resíduos Sólidos - Resolução de auditoria e certificação de informações dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos	SRS	Eficiência dos serviços
			25	Revisão da Resolução Adasa nº 18/2018 – Estabelece diretrizes e procedimentos para a implantação, operação, manutenção, monitoramento e encerramento de aterros sanitários destinados à disposição final de rejeitos originários dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal e dá outras providências	SRS	Aperfeiçoamento técnico
			26	Revisão da Resolução Adasa nº 21/2016 - Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal	SRS	Qualidade dos serviços
ECONÔMICO FINANCEIRO	7	Estruturação da Cobranças de Serviços	27	3ª Revisão Tarifária Periódica da Caesb	SEF/SAE	Equilíbrio econômico-financeiro
			28	Sistema de Custos do SLU	SEF/SRS	Confiabilidade na gestão de custos
			29	Manual de Controle Patrimonial da Caesb	SEF/SAE	Aperfeiçoamento da gestão patrimonial
			30	Resolução sobre medição e faturamento de efluentes em edificações residenciais, comerciais e públicas, que utilizam o aproveitamento e reúso de água não potável.	SEF/SAE	Aperfeiçoamento do faturamento do esgotamento sanitário
TRANSVERSAL	8	Fortalecimento da Capacidade Regulatória	31	Padronização de Procedimentos de Fiscalização	SDU/SRS/SAE/SEF	Segurança jurídica

<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Zelar pela qualidade e melhoria contínua dos serviços públicos regulados</b>
Descrição	Criar instrumentos para monitorar e avaliar a prestação dos serviços públicos regulados de modo a fomentar a qualidade e a melhoria contínua desses serviços.
<b>Indicador 2</b>	<b>Percentual de fiscalização programada</b>
Descrição	Mede a capacidade da Adasa em realizar as ações de fiscalização programadas, conforme Plano Anual de Fiscalização das áreas.
Fórmula de Cálculo	(Número de ações de fiscalização programadas realizadas* / Número de ações de fiscalização programadas**) x 100 <i>*Ações de fiscalização programadas realizadas = fiscalizações com os relatórios de Vistoria e Fiscalização concluídos.</i> <i>**Ações de fiscalização programadas = ações de fiscalização previstas no Plano Anual de Fiscalização das áreas (SAE, SDU, SEF e SRS).</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Adalto Clímaco Ribeiro
Guardião	Rafael Machado Mello
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Plano Anual de Fiscalização e Relatórios de Vistoria e Fiscalização
Situação	Existente
Áreas	SAE / SEF / SDU / SRS

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de fiscalização programada	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 1</b>	<b>Zelar pela qualidade e melhoria contínua dos serviços públicos regulados</b>
Descrição	Criar instrumentos para monitorar e avaliar a prestação dos serviços públicos regulados de modo a fomentar a qualidade e a melhoria contínua desses serviços.
<b>Indicador 3</b>	<b>Percentual de fiscalização não-programada</b>
Descrição	Mede a capacidade da Adasa em realizar as ações de fiscalização não programadas, conforme demandas de fiscalização.
Fórmula de Cálculo	(Número de ações de fiscalização não programadas realizadas* / Número total de demandas** de fiscalização não programadas) x 100 <i>*Ações de fiscalização não programadas realizadas = fiscalizações com os relatórios de Vistoria e Fiscalização concluídos.</i> <i>**Demandas de fiscalização não programadas = demandas de fiscalização não oriundas do PAF, registradas em formulário de controle específico.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Adalto Clímaco Ribeiro
Guardião	Rafael Machado Mello
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Formulário de registro de fiscalização não programada e Relatórios de Fiscalização
Situação	Existente
Áreas	SAE / SEF / SDU / SRS

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de fiscalização não programada	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 2</b>	<b>Assegurar a modicidade tarifária e o equilíbrio-econômico financeiro da prestação de serviços</b>
Descrição	Desenvolver e aplicar instrumentos contratuais e regulatórios que assegurem a menor tarifa possível para o padrão de qualidade e acessibilidade exigidos, capazes também de remunerar adequadamente os investimentos prudentes e recuperar os custos eficientes da prestação dos serviços.
<b>Indicador 4</b>	<b>Percentual de revisão periódica e reajuste tarifário</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em realizar as revisões e reajustes tarifários, e proposição de adequação de taxas, com vistas a garantia da modicidade tarifária e equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de revisões e reajustes tarifários executados} + N^{\circ} \text{ de proposições de adequação de taxa encaminhadas}^* / N^{\circ} \text{ de revisões e reajustes tarifários previstos} + N^{\circ} \text{ de proposições de adequação de taxa previstas}) \times 100$ <i>*Taxa encaminhadas = (VBR-A e VBR-B da TLP)</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Semestral
Responsável	Diogo Barcellos Ferreira
Guardião	Cássio Leandro Cossenno
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	DODF e SEI
Situação	Existente
Áreas	SEF

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de revisão periódica e reajuste de serviços tarifados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos
Descrição	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e da quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 5</b>	Percentual de pontos estratégicos de monitoramento em operação adequada
Descrição	<p>Mede a quantidade de pontos estratégicos de monitoramento em operação adequada conforme critérios estabelecidos.</p> <p>Pontos estratégicos de monitoramento de águas superficiais em operação adequada = pontos de monitoramento de águas superficiais com equipamento funcionando e coletas realizadas.</p> <p>Pontos estratégicos de monitoramento de águas subterrâneas em operação adequada = Pontos estratégicos de monitoramento de águas subterrâneas com coletas realizadas.</p> <p>Pontos estratégicos de monitoramento de ETE (Estações de Tratamento de Efluentes) em operação adequada = Pontos estratégicos de monitoramento de ETE com coletas realizadas.</p>
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{Total de pontos estratégicos de monitoramento em operação adequada}}{\text{Total de pontos estratégicos de monitoramento}} \right) \times 100$ <p><i>Denominador = 320 pontos de monitoramento</i></p>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Juliana Pinheiro Gomes
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Rede de monitoramento
Situação	Existente
Áreas	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de pontos estratégicos de monitoramento em operação adequada	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
Descrição	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e a quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 6</b>	<b>Percentual de pontos de monitoramento de águas superficiais telemetrizados</b>
Descrição	Mede a quantidade de pontos de monitoramento de águas superficiais* telemetrizados. <i>*Pontos de monitoramento de águas superficiais = serão considerados apenas os pontos de monitoramento localizados nos exutórios das unidades hidrográficas.</i>
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total de pontos de monitoramento de águas superficiais telemetrizados} / \text{Total de pontos de monitoramento de águas superficiais}) \times 100$ Denominador = 35 Unidades Hídricas
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Juliana Pinheiro Gomes
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Rede de monitoramento
Situação	Existente
Áreas	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de pontos de monitoramento de águas superficiais telemetrizados	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
Descrição	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e a quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 7</b>	<b>Percentual de unidades hidrográficas que atendem aos padrões mínimos de qualidade, estabelecidos pelas Resoluções CRH-DF nº 1 e 2/2014.</b>
Descrição	Mede o percentual das unidades hidrográficas que atendem aos padrões mínimos de qualidade estabelecidos pela Adasa. A Demanda Bioquímica de Oxigênio – DBO de uma água é a quantidade de oxigênio necessária para oxidar a matéria orgânica por decomposição microbiana aeróbica para uma forma inorgânica estável. É um dos parâmetros prioritários para o enquadramento dos corpos hídricos (Resoluções CRH-DF nº 1 e 2/2014) e para a emissão de outorga (Resolução Adasa nº 13/2011).
Fórmula de Cálculo	(Total de UHs com concentrações de DBO* que atendem o enquadramento/ Total de UHs) x 100 <i>*DBO: Demanda Bioquímica de Oxigênio</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Juliana Pinheiro Gomes
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Rede de monitoramento e relatórios
Situação	Existente
Áreas	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de unidades hidrográficas que atendem aos padrões mínimos de qualidade, estabelecidos pela Adasa	95%	95%	95%	98%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
<b>Descrição</b>	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e a quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 8</b>	<b>Percentual de unidades hidrográficas com usos adequados à disponibilidade hídrica</b>
<b>Descrição</b>	Mede o percentual de unidades hidrográficas cujos usos foram considerados adequados à disponibilidade hídrica, no ano em análise. O indicador é composto por uma análise ampla que leva em consideração 4 (quatro) aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda por usos consuntivos;</li> <li>- atendimento da vazão remanescente;</li> <li>- presença de instrumentos de gestão ou normativo regulatório;</li> <li>- registro de conflitos pelo uso da água.</li> </ul>
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Número de UHs com usos adequados}}{\text{Número total de UHs}} \right) \times 100$ <p>Número total de UHs = 39</p>
<b>Unidade de Medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Responsável</b>	Juliana Pinheiro Gomes
<b>Guardião</b>	Gustavo Antonio Carneiro
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Fonte</b>	Rede de monitoramento e relatórios
<b>Situação</b>	Novo
<b>Áreas</b>	SRH

<b>META</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Indicador:</b> Percentual de unidades hidrográficas com usos adequados à disponibilidade hídrica	-	-	-	80%	82%	82%	84%



<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
Descrição	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e a quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 9</b>	<b>Percentual de cumprimento da Agenda Regulatória - Recursos Hídricos</b>
Descrição	Mede a capacidade da Adasa em realizar as ações previstas na Agenda Regulatória voltadas para a gestão de Recursos Hídricos.
Fórmula de Cálculo	(Número de ações programadas realizadas / Número de ações programadas*) x 100 *Ações programadas = ações previstas na Agenda Regulatória (Total de 11 ações para o ciclo da AR 2021-2022).
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Semestral
Responsável	Érica Yoshida de Freitas
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Agenda Regulatória e DODF
Situação	Existente
Áreas	SRH / SPE

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de cumprimento da Agenda Regulatória	85%	100%	30%	100%	-	-	-

**Tabela 2: Ações previstas na Agenda Regulatória 2021-2022 – Recursos Hídricos**

EIXOS TEMÁTICOS	Nº DE TEMAS	TEMAS	Nº AÇÕES	AÇÕES REGULATÓRIAS	ÁREA	BENEFÍCIO Regulado/Sociedade
RECURSOS HÍDRICOS	1	Gestão dos Recursos Hídricos no DF	1	Índice de disponibilidade hídrica das Bacias do DF	SRH	Utilização racional dos recursos hídricos
			2	Painel de monitoramento (cota/vazão) dos exutórios das Unidades Hidrográficas	SRH	Acesso à informação
			3	Acordo de Cooperação Técnica Adasa/ANA para ações de fiscalização do uso de recursos hídricos no Distrito Federal	SRH	Otimização de recursos
			4	Cadastramento das Organizações Cíveis de Recursos Hídricos	SPE	Transparência
			5	Cadastramento de perfuradores de poços no DF	SRH	Transparência
			6	Elaboração dos Planos de Segurança Hídrica do DF	SRH	Segurança hídrica
			7	Reuso de água para atividade agrícola e irrigação no Distrito Federal	SRH	Disponibilidade hídrica
	2	Outorga	8	Implantação do sistema eletrônico de outorgas	SRH	Acessibilidade e agilidade
			9	Mapa de áreas irrigadas e campanha de cadastramento de usuários do DF	SRH	Segurança hídrica
			10	Revisão da Resolução Adasa nº 9/2011 - Estabelece os procedimentos gerais para requerimento e obtenção de outorga de lançamento de águas pluviais em corpos hídricos de domínio do Distrito Federal e naqueles delegados pela União e Estados.	SRH/SDU	Segurança hídrica
	3	Gestão dos RHs na Bacia do Ribeirão Pípiripau	11	Estudo piloto sobre a atualização do balanço hídrico e implantação do sistema de monitoramento dos usos de recursos hídricos na bacia do ribeirão Pípiripau	SRH	Disponibilidade hídrica

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
Descrição	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e da quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 10</b>	<b>Percentual de fiscalização programada dos recursos hídricos</b>
Descrição	Mede a eficiência da Adasa em realizar as ações de fiscalização programadas no prazo, conforme Plano Anual de Fiscalização das áreas.
Fórmula de Cálculo	(Número de ações de fiscalização programada realizadas no prazo* / Número de ações de fiscalização programada) x 100 <i>*Ações de fiscalização realizadas no prazo = ações de fiscalização com os relatórios de atividades, vistoria e fiscalização concluídos nos prazos estabelecidos no PAF.</i> <i>**Ações de fiscalização programadas = ações de fiscalização previstas no Plano Anual de Fiscalização da SRH.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Rodrigo Marques
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Relatórios de acompanhamento do PAF
Situação	Existente
Áreas	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de fiscalização programada dos recursos hídricos	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 3</b>	<b>Promover padrões de qualidade e quantidade necessários aos usos múltiplos dos recursos hídricos</b>
<b>Descrição</b>	Assegurar a realização e o aprimoramento das ações competentes à Adasa (regulação, fiscalização, outorga e monitoramento) voltadas para a promoção da qualidade e da quantidade de recursos hídricos necessários ao abastecimento humano no DF, atividades econômicas e sociais e manutenção e equilíbrio do meio ambiente.
<b>Indicador 11</b>	<b>Percentual de fiscalização não-programada dos recursos hídricos</b>
<b>Descrição</b>	Mede a eficiência da Adasa em realizar as ações de fiscalização não-programadas no prazo, conforme demandas de fiscalização classificadas como de alta criticidade.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	(Número de ações de fiscalização não programadas realizadas no prazo / Número total de demandas de fiscalização não programadas de alta criticidade) x 100 <i>*Ações de fiscalização não programadas realizadas = ações de fiscalização com os relatórios de atividades, vistoria e fiscalização concluídos.</i> <i>**Demandas de fiscalização não programadas de alta criticidade = demandas de fiscalização não oriundas do PAF, registradas em planilha e classificadas como de alta criticidade e impacto para a gestão de recursos hídricos.</i>
<b>Unidade de Medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Responsável</b>	Rodrigo Marques
<b>Guardião</b>	Gustavo Antonio Carneiro
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Fonte</b>	Planilhas de acompanhamento e Relatórios de Vistoria e Fiscalização
<b>Situação</b>	Existente
<b>Áreas</b>	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de fiscalização não programada dos recursos hídricos	85%	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 4</b>	<b>Garantir a efetividade da aplicação dos instrumentos da política distrital dos recursos hídricos e dos órgãos do sistema de gerenciamento</b>
Descrição	Monitorar continuamente a aplicação dos instrumentos da política distrital de recursos hídricos (planos de recursos hídricos, enquadramento dos corpos de água em classes, outorga, cobrança e sistema de informações), de forma a garantir a efetividades destes instrumentos.
<b>Indicador 12</b>	<b>Percentual de requerimentos de outorga concluídos</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em concluir os requerimentos de outorga protocolados.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{Total de requerimentos de outorga concluídos no ano corrente}^*}{\text{Total de requerimentos de outorga protocolados}^{**}} \right) \times 100$ <p><i>*Requerimento concluídos = deferidos, indeferidos e arquivados (não tem análise de mérito).</i>  <i>**Requerimentos de outorga protocolados = considerar como marco inicial para definição do denominador o total de requerimentos em análise na data de janeiro do ano corrente. A partir dessa data, o denominador será cumulativo considerando as novas entradas (novos requerimentos protocolados a partir janeiro do ano corrente).</i></p>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Saulo Luzzi
Guardião	Gustavo Antonio Carneiro
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Banco de dados de controle de processos de outorga
Situação	Existente
Áreas	SRH

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de requerimentos de outorga concluídos	80%	85%	90%	95%	95%	95%	95%	95%

<b>Objetivo Estratégico 5</b>	<b>Promover ações educativas e orientadoras referentes à gestão de recursos hídricos e serviços públicos regulados</b>
Descrição	Implantar ações que fortaleçam os objetivos das políticas de recursos hídricos e saneamento básico do Distrito Federal por meio da Educação Ambiental junto à população rural e urbana do DF, em especial alunos de ensino fundamental da rede pública e particular de ensino do DF, dirigentes e servidores das Administrações Regionais e produtores/moradores de Núcleos Rurais localizados em bacias hidrográficas estratégicas do DF.
<b>Indicador 13</b>	<b>Percentual de ações educativas e orientadoras realizadas</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em promover ações educativas e orientadoras referentes aos recursos hídricos e serviços públicos regulados (Educação Ambiental).
Fórmula de Cálculo	(Número de ações educativas e orientadoras* realizadas no período / Número de ações educativas e orientadoras programadas no período) x 100 <i>*Ações educativas e orientadoras = eventos e palestras (Total de 280 ações programadas. Eventos programados PAE/PAM = 3; Programa Adasa na Escola PAE Sala de Leitura = 200; Palestras e Sensibilizações em Administrações Regionais PAM = 2; Total de Eventos não programados – PAM/ PAE = 75)</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Mensal
Responsável	Miguel Freitas Sartori
Guardião	Carlos Pinheiro dos S. B. Neto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Banco de Dados Access - controle de ações educativas
Situação	Existente
Áreas	SPE

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de ações educativas referentes aos recursos hídricos e serviços públicos regulados realizadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 1.3 PROCESSOS INTERNOS

Constitui-se na análise dos processos internos da Agência, incluindo a identificação dos recursos e das capacidades necessárias para elevar o nível interno de qualidade. O mapa considera os processos internos de toda a cadeia da Adasa e inclui o processo de inovação, de operações pós-serviço.

O desempenho de qualquer organização perante os clientes é determinado pelos processos, decisões e ações desenvolvidos em seu interior. Na perspectiva do *Balanced Scorecard* (BSC), a empresa deve identificar quais as atividades e quais os processos necessários para assegurar a satisfação das necessidades dos clientes. Os indicadores internos do BSC devem focar-se nos processos internos que terão maior impacto na satisfação dos clientes e também na satisfação dos objetivos financeiros da empresa. Assim os gestores deverão ser capazes de identificar quais os processos e competências em que a empresa pode obter vantagens competitivas, o que lhe permitirá diferenciar-se da concorrência. Estas vantagens competitivas têm origem em diversas atividades que a empresa executa, desde o planejamento, o marketing, a produção, a entrega e o acompanhamento pós-serviço do seu produto.

<b>Objetivo Estratégico 6</b>	<b>Fortalecer parcerias envolvendo os setores públicos, privados e sociedade</b>
Descrição	Ampliar a abrangência e efetividade dos acordos/convênios, com foco no compartilhamento de melhores práticas de regulação e desenvolvimento de competências voltadas para a maximização de resultados.
<b>Indicador 14</b>	<b>Percentual de eficácia das parcerias</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em fortalecer as parcerias firmadas.
Fórmula de Cálculo	(Total de parcerias eficazes** no período / Total de parcerias firmadas* no período) x 100 <i>*Parcerias firmadas = acordos, convênios, termos de cooperação firmados no período.</i> <i>**Parcerias eficazes = cumprimento do plano de trabalho no período.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Wendel Vanderlei Lopes
Guardião	Carlos Pinheiro dos S. B. Neto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	SIGGO e SEI
Situação	Existente
Áreas	SPE

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de eficácia das parcerias	90%	90%	92%	92%	94%	95%	95%	97%



<b>Objetivo Estratégico 7</b>	Informar de forma sistemática, transparente e permanente o conceito de regulação, o papel e a atuação da Adasa
Descrição	Realizar divulgação do papel, das ações da Adasa e do conceito de regulação, de forma estruturada, contínua e com visibilidade.
<b>Indicador 15</b>	<b>Índice de ações de divulgação do conceito de regulação, do papel e da atuação da Adasa</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em executar as ações de divulgação do conceito de regulação, seu papel e sua atuação.
Fórmula de Cálculo	Total de ações* realizadas <i>*Ações: ações de divulgação realizadas pela ACI.</i>
Unidade de Medida	Número Absoluto
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Marcela Martagão Gesteira Palma
Guardião	Roberta Nobre de Araújo
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Planilha de Controle ACI
Situação	Existente
Áreas	ACI

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de ações de divulgação do conceito de regulação, do papel e da atuação da Adasa	450	652	684	718	753	790	829

#### 1.4 FINANCEIRO

O BSC incentiva as unidades de negócios a vincularem seus objetivos financeiros à estratégia corporativa. Os objetivos financeiros servem de base para todas as outras perspectivas do BSC. O BSC deve contar a história da estratégia, começando com os objetivos financeiros de longo prazo, e em seguida, ligando-os as ações que devem ser tomadas com os processos financeiros, clientes, processos internos, funcionários, e finalmente, sistemas para entregar o desempenho financeiro esperado que dará suporte à estratégia.

<b>Objetivo Estratégico 8</b>	<b>Expandir e consolidar a captação de recursos</b>
Descrição	Desenvolver estratégias voltadas para a implementação de fontes de receitas legalmente previstas no Artigo 33 da lei de reestruturação da Adasa – 4.285/2008.
<b>Indicador 16</b>	<b>Percentual de implementação de receitas da Adasa</b>
Descrição	Mede a implementação de fontes de receitas legalmente previstas no Artigo 33 da lei de reestruturação da Adasa – 4.285/2008.
Fórmula de Cálculo	(Número de fontes de receitas implementadas / Número de fontes de receitas legalmente previstas*) X 100 <i>*Legalmente previstas = consideram-se para fins estratégicos e monitoramento do indicador os incisos I,II,III,V,VI,VII,IX e XII.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Semestral
Responsável	Rosa Alice Nunes Lima
Guardião	Carlos Pinheiro dos S. B. Neto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	SIGGO
Situação	Existente
Áreas	SAF / SPE

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de implementação das receitas da Adasa	75%	87%	87%	87%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 9</b>	<b>Otimizar o planejamento e a execução orçamentária-financeira</b>
Descrição	Adotar e aprimorar práticas que possibilitem maior eficiência e eficácia da elaboração orçamentária, em busca de obter os melhores resultados na execução orçamentária-financeira, alinhados à estratégia institucional.
<b>Indicador 17</b>	<b>Percentual de desempenho do planejamento orçamentário - Despesa</b>
Descrição	Mede o desempenho da Adasa no que se refere a eficácia e eficiência do seu planejamento orçamentário, sob a ótica da despesa.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Despesa empenhada} / \text{*Dotação inicial}) \times 100$ <i>*Dotação inicial = LOA</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Quadrimestral
Responsável	Rosa Alice Nunes Lima
Guardião	Carlos Pinheiro dos S. B. Neto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	SIGGO e programação financeira (decreto)
Situação	Existente
Áreas	SAF / SPE

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de desempenho do planejamento orçamentário - Despesa	90%	92%	96%	96%	95%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 9</b>	<b>Otimizar o planejamento e a execução orçamentária-financeira</b>
Descrição	Adotar e aprimorar práticas que possibilitem maior eficiência e eficácia da elaboração orçamentária, em busca de obter os melhores resultados na execução orçamentária-financeira, alinhados à estratégia institucional.
<b>Indicador 18</b>	<b>Percentual de desempenho do planejamento orçamentário - Receita</b>
Descrição	Mede o desempenho da Adasa no que se refere a eficácia e eficiência do seu planejamento orçamentário, sob a ótica da receita.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Receita arrecadada} / \text{Receita prevista}) \times 100$ <i>Receita acima do previsto = esforço de arrecadação</i> <i>Receita abaixo do previsto = déficit de arrecadação</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Quadrimestral
Responsável	Cláudia M. Holanda da Silva
Guardião	João Manoel Martins
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	SIGGO e programação financeira (decreto)
Situação	Existente
Áreas	SAF / SPE

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de desempenho do planejamento orçamentário - Receita	92%	92%	95%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 9</b>	<b>Otimizar o planejamento e a execução orçamentária-financeira</b>
Descrição	Adotar e aprimorar práticas que possibilitem maior eficiência e eficácia da elaboração orçamentária, em busca de obter os melhores resultados na execução orçamentária-financeira, alinhados à estratégia institucional.
<b>Indicador 19</b>	<b>Percentual de desempenho da execução financeira</b>
Descrição	Mede o desempenho da Adasa no que se refere a eficácia e eficiência da sua execução financeira.
Fórmula de Cálculo	$[\text{Despesa liquidada (LOA)} / \text{Despesas empenhadas (LOA)}] \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Quadrimestral
Responsável	Cláudia M. Holanda da Silva
Guardião	João Manoel Martins
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	SIGGO
Situação	Existente
Áreas	SAF / SPE

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de desempenho da execução financeira	92%	92%	92%	95%	95%	95%	95%	95%

## 1.5 APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

O objetivo desta perspectiva é oferecer a infraestrutura que possibilita a consecução de objetivos ambiciosos nas outras perspectivas. A habilidade de uma organização inovar, melhorar e aprender a relacionar-se diretamente com seu valor. Essa perspectiva apresenta objetivos voltados à capacidade dos colaboradores, aos sistemas de informação, à motivação, ao *empowerment* e ao alinhamento. Assim, a contribuição do (BSC) para os gestores é um sistema de medida multidimensional que vai auxiliá-los na tomada de decisões da forma mais racional possível, aumentando a transparência e a partilha da informação dentro das organizações. Com a ferramenta do BSC o gestor terá a capacidade de analisar os resultados passados (medidas retrospectivas) e os prováveis resultados futuros (medidas prospectivas) a alcançar, bem como, incorporar os aspectos internos e externos da empresa.

Nesta perspectiva do BSC, deve se identificar qual a infraestrutura que a empresa deve adotar para poder crescer e desenvolver-se no longo prazo. Assim sendo, a empresa como um todo deve trabalhar em conjunto no processo contínuo de aprendizagem e aperfeiçoamento da organização. Kaplan e Norton (1996) defendem que existem três fontes para a aprendizagem e crescimento da empresa, que são as pessoas, os sistemas e os procedimentos organizacionais. A finalidade desta perspectiva do BSC consiste em investir na reciclagem e requalificação dos trabalhadores, na melhoria dos sistemas de informação e no alinhamento de procedimentos e rotinas da empresa.

Enfim, através desta perspectiva podemos nos perguntar: Como podemos melhorar e criar valor?

<b>Objetivo Estratégico 10</b>	<b>Promover a valorização e o reconhecimento dos servidores com foco em desempenho/resultados</b>
Descrição	Valorizar e reconhecer os colaboradores por meio de políticas de avaliação de desempenho, incentivo e remuneração, focadas em mérito e resultado.
<b>Indicador 20</b>	<b>Percentual de cargos comissionados estratégicos ocupados por servidores efetivos da carreira</b>
Descrição	Mede a quantidade de cargos comissionados estratégicos da Adasa ocupados por servidores efetivos da carreira
Fórmula de Cálculo	(Somatório dos cargos comissionados estratégicos da Adasa ocupados por servidores efetivos da carreira / Total de cargos comissionados estratégicos existentes) x 100
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Helenice Maria da Silva
Guardião	Carlos Bizzotto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Folha de pagamento
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual cargos comissionados estratégicos ocupados por servidores efetivos da carreira	25%	25%	50%	50%	50%	50%	50%	50%



<b>Objetivo Estratégico 10</b>	<b>Promover a valorização e o reconhecimento dos servidores com foco em desempenho/resultados</b>
Descrição	Valorizar e reconhecer os colaboradores por meio de políticas de avaliação de desempenho, incentivo e remuneração, focadas em mérito e resultado.
<b>Indicador 21</b>	<b>Percentual de servidores efetivos com alto desempenho</b>
Descrição	Mede o percentual de servidores efetivos com alto desempenho.
Fórmula de Cálculo	(Número de servidores com alto desempenho* / Número de servidores efetivos) X 100 <i>*Alto desempenho = classificação C4D4 da avaliação de desempenho.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Anual
Responsável	Augusta Gonçalves de Oliveira Dantas
Guardião	Carlos Bizzotto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Sistema de avaliação de competências e desempenho
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de servidores efetivos com alto desempenho	90%	90%	91%	91%	92%	93%	94%	95%

<b>Objetivo Estratégico 11</b>	<b>Desenvolver competências com foco nos processos e no negócio</b>
Descrição	Assegurar o desenvolvimento dos servidores nas competências essenciais ao pleno desempenho das suas atividades profissionais, investindo em capacitação e atualização, estimulando o autodesenvolvimento e provendo as unidades da Adasa com quadro qualificado para atender as demandas internas e externas.
<b>Indicador 22</b>	<b>Percentual de servidores efetivos da carreira capacitados</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em investir em capacitação e os esforços dos servidores em se capacitarem.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total de servidores efetivos da carreira com no mínimo 60 horas anuais de capacitação} / \text{Total de servidores efetivos da carreira}) \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Augusta Gonçalves de Oliveira Dantas
Guardião	Carlos Bizzotto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Planilha de Excel do SGP
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de servidores efetivos da carreira capacitados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 12</b>	<b>Promover a responsabilidade socioambiental institucional</b>
Descrição	Adotar práticas no âmbito da agência que estimulem e promovam uma cultura de desenvolvimento e comprometimento com o meio ambiente, com as relações sociais e com a qualidade de vida no trabalho.
<b>Indicador 23</b>	<b>Percentual de cumprimento da Agenda Ambiental</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em implementar ações socioambientais institucionais, previstas na Agenda Ambiental.
Fórmula de Cálculo	(Total de ações da Agenda Ambiental realizadas no período / Total de ações previstas na Agenda Ambiental no período) X 100 <i>*No período = no ano corrente.</i>
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Vanessa Pádua
Guardião	Carlos Bizzotto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Agenda Ambiental
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de cumprimento da Agenda Ambiental	80%	100%	100%	90%	90%	90%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 13</b>	<b>Consolidar o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho</b>
Descrição	Planejar, implementar e monitorar políticas, ações, processos e ferramentas voltadas para a promoção da saúde e para a busca da harmonia entre bem-estar e eficiência no ambiente de trabalho.
<b>Indicador 24</b>	<b>Percentual de cumprimento do PQVT</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em consolidar o PQVT na Agência.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total de ações do PQVT implementadas} / \text{Total de ações do PQVT previstas}) \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Vanessa Pádua
Guardião	Carlos Bizzotto
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	PQVT
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual cumprimento do PQVT	75%	75%	90%	90%	90%	-	-

<b>Objetivo Estratégico 13</b>	<b>Consolidar o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho</b>
Descrição	Planejar, implementar e monitorar políticas, ações, processos e ferramentas voltadas para a promoção da saúde e para a busca da harmonia entre bem-estar e eficiência no ambiente de trabalho.
<b>Indicador 25</b>	<b>Índice de acidentes em serviço</b>
Descrição	Promover projetos e ações visando a preservação da saúde e a integridade física dos servidores, minimizando a ocorrência de acidentes em serviço
Fórmula de Cálculo	Número de Acidentes em Serviço <b>*1 acidente de trabalho - sinal amarelo (alerta)</b> <b>*+ de 1 acidente de trabalho - sinal vermelho (crítico)</b>
Unidade de Medida	Número Absoluto
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Vanessa Pádua
Guardião	Carlos Bizzoto
Polaridade	Menor Melhor
Fonte	Comissão de Investigação de Acidentes em Serviço – CIAS/ADASA
Situação	Existente
Áreas	SGP

META	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Índice de acidentes em serviço	-	-	0	0	0	0	0

<b>Objetivo Estratégico 14</b>	<b>Fortalecer a Governança de TIC com foco na estratégia</b>
Descrição	Fortalecer a gestão dos recursos informacionais da Adasa, prover o adequado suporte tecnológico e orientar ações ao desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio a decisão no âmbito da Diretoria Colegiada e dos processos organizacionais, tendo em vista garantir a captação, armazenamento, tratamento e difusão de dados e informações à sociedade, Governo, concessionários, e demais interessados.
<b>Indicador 26</b>	<b>Quantidade de equipamentos tecnicamente atualizados</b>
Descrição	Mede o esforço da Adasa em manter os ativos de tecnologia da informação tecnicamente atualizados.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de equipamentos obsoletos} / \text{Total de equipamentos } end\ point^*) \times 100$ *Pontos de comunicação dentro de uma rede de TI (ex: computadores, notebooks, impressoras)
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Anual
Responsável	Anderson Luiz Porto Costa
Guardião	Geraldo Alves Barcellos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	PETI
Situação	Existente
Áreas	STI

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Quantidade de equipamentos tecnicamente atualizados	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Objetivo Estratégico 14</b>	<b>Fortalecer a Governança de TIC com foco na estratégia</b>
Descrição	Fortalecer a gestão dos recursos informacionais da Adasa, prover o adequado suporte tecnológico e orientar ações ao desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio a decisão no âmbito da Diretoria Colegiada e dos processos organizacionais, tendo em vista garantir a captação, armazenamento, tratamento e difusão de dados e informações à sociedade, Governo, concessionários, e demais interessados.
<b>Indicador 27</b>	<b>Percentual de resiliência de serviços de TI</b>
Descrição	Mede o esforço do STI em manter disponíveis serviços críticos de TI (e.g. e-mail, internet, sistemas corporativos)
Fórmula de Cálculo	$[(TDA^* - INP^{**}) / TDA] \times 100$ Onde: *TDA = tempo de disponibilidade; ** INP = indisponibilidade não planejada
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Mensal
Responsável	Anderson Luiz Porto Costa
Guardião	Geraldo Alves Barcellos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	PETI
Situação	Existente
Áreas	STI

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de resiliência de serviços de TI	-	-	-	98%	98%	98%	98%	98%

<b>Objetivo Estratégico 14</b>	<b>Fortalecer a Governança de TIC com foco na estratégia</b>
Descrição	Fortalecer a gestão dos recursos informacionais da Adasa, prover o adequado suporte tecnológico e orientar ações ao desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio a decisão no âmbito da Diretoria Colegiada e dos processos organizacionais, tendo em vista garantir a captação, armazenamento, tratamento e difusão de dados e informações à sociedade, Governo, concessionários, e demais interessados.
<b>Indicador 28</b>	<b>Percentual de proteção contra ataques cibernéticos</b>
Descrição	Garantir a segurança de dados e identidades da rede corporativa da Adasa.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de ataques evitados} / N^{\circ} \text{ total de ataques}) \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Mensal
Responsável	Leonardo Matos
Guardião	Geraldo Alves Barcellos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	PETI
Situação	Existente
Áreas	STI

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de proteção contra ataques cibernéticos	-	-	-	90%	90%	90%	90%	90%



<b>Objetivo Estratégico 15</b>	<b>Orientar os recursos e ações de TI para as necessidades dos usuários</b>
Descrição	Orientar os recursos e ações de TI para o fornecimento de soluções e serviços de TI com foco nas necessidades e satisfação dos usuários, e no desempenho do nível de serviço ( <i>service level agreement</i> ), consolidando-se como um fornecedor eficaz de tecnologia e sistemas de informação.
<b>Indicador 29</b>	<b>Soluções de TI entregues no prazo</b>
Descrição	Mede a capacidade da STI em manter Soluções de TI entregues dentro do prazo acordado.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de soluções de TI entregues dentro do prazo} / \text{Total de soluções de TI requeridas com prazo de entrega estabelecido}) \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Semestral
Responsável	Leonardo Matos
Guardião	Geraldo Alves Barcellos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Documento de oficialização de demanda
Situação	Existente (PETI)
Áreas	STI

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Soluções de TI entregues no prazo	95%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%

<b>Objetivo Estratégico 15</b>	<b>Orientar os recursos e ações de TI para as necessidades dos usuários</b>
Descrição	Orientar os recursos e ações de TI para o fornecimento de soluções e serviços de TI com foco nas necessidades e satisfação dos usuários, e no desempenho do nível de serviço ( <i>Service Level Agreement</i> ), consolidando-se como um fornecedor eficaz de tecnologia e sistemas de informação.
<b>Indicador 30</b>	<b>Percentual de atendimento ao usuário</b>
Descrição	Mede a capacidade da STI em atender as necessidades dos usuários.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de chamados atendidos} / \text{Total de chamados}) \times 100$
Unidade de Medida	%
Periodicidade	Mensal
Responsável	Leonardo Matos
Guardião	Geraldo Alves Barcellos
Polaridade	Maior Melhor
Fonte	Relatório de atendimentos
Situação	Existente (PETI)
Áreas	STI

META	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Indicador:</b> Percentual de atendimento ao usuário	95%	97%	97%	97%	99%	99%	99%	99%