



<b>Data:</b>	04/05/06	<b>Horário:</b>	15:00 às 16:45 horas	<b>Local:</b> Auditório do TCE
<b>Participantes:</b>	Amélia, Arnoudo, Bernadete, César, Giovanna, Jaime, Luiz, Márcia, Marcos, Salomão.			
<b>Entradas discutidas:</b>	<input type="checkbox"/> 1. Acompanhamento das ações oriundas de reuniões anteriores. <input checked="" type="checkbox"/> 2. Política e Objetivos da Qualidade <input type="checkbox"/> 3. Resultados de auditorias <input type="checkbox"/> 4. Realimentação de cliente <input checked="" type="checkbox"/> 5. Desempenho de processo e conformidade de produto (Indicadores) <input type="checkbox"/> 6. Ações corretivas e preventivas <input checked="" type="checkbox"/> 7. Mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> 8. Melhorias contínuas			
<b>Descrição:</b> (Entradas: 2, 5, 7 e 8)	<p><b>1ª Fase: Comunicados</b></p> <p>1- A definição da próxima reunião do Comitê da Qualidade para 11/05/06, cuja pauta será: alteração do Manual da Qualidade e do PCI de Atendimento de Clientes, tendo em vista atualizá-los após as mudanças ocorridas nos indicadores.</p> <p>2- A definição da data da 3ª Auditoria Interna, 05 a 12/06/06.</p> <p>3- A definição da data da atualização dos conhecimentos para o grupo de auditores internos, 24 e 25/05/06.</p> <p><b>2ª Fase: Análise Crítica dos Indicadores do mês de abril</b></p> <p>- Na análise dos indicadores de periodicidade mensal : Subsecretaria, Núcleo de Atendimento e Protocolo, Departamento de Informática, Gabinete da Presidência, Sala das Sessões, Secretaria Geral, Núcleo de Apoio Logístico, Coordenadoria, Assessoria de Comunicação, Gabinete dos Conselheiros, Arquivo e Biblioteca: os indicadores foram lidos e aprovados, uma vez que todos atingiram ou ultrapassaram a meta estabelecida.</p> <p>- Foi questionada por Arnoudo a apresentação dos resultados dos indicadores de periodicidade trimestral, semestral ou anual. Amélia argumentou que foi feita na reunião passada uma prévia desses resultados e que os mesmos seriam avaliados novamente em junho. Contudo, por solicitação da maioria dos integrantes do Comitê da Qualidade, ficou definido que os resultados desses indicadores seriam apresentados mensalmente, permitindo haver um acompanhamento preventivo dos mesmos.</p> <p>- Foi feita uma colocação por Márcia Peixoto com relação ao aumento de meta do indicador de atendimento a clientes, que passou de 90% para 92%, defendendo a idéia de que havendo um aumento da demanda no setor de atendimento a cliente, haveria maior probabilidade de não se atingir a meta. Amélia colocou que as alterações de metas obedeceram às definições estabelecidas no "planejamento para alteração de metas" cujo registro foi assinado por todos os responsáveis durante as reuniões em cada área. Acrescentou também que em termos de atendimento ao cliente, a organização deve ter métodos definidos e executá-los de modo a atender com eficácia o princípio de "foco no cliente" cuja conformidade representa uma das principais exigências a serem observadas pelas organizações que</p>			



pretendem manter a adequação de um sistema de gestão da qualidade com base na Norma ISO 9001:2000, conseqüentemente, manter-se certificadas por essa Norma.

- Foi feita uma colocação por Giovanna referente a solicitação de mudanças em alguns indicadores da Coordenadoria, que a seu ver não medem aspectos importantes dos processos de Tomada e Prestação de Contas. Amélia ressaltou que durante as reuniões feita com a Coordenadoria para alteração de metas já tinham sido feitas as alterações possíveis de se fazer sem causar impacto nos objetivos estabelecidos pela Política da Qualidade, tais como: a junção do Indicador 4 e 5 em um só, estendendo a forma de atendimento do mesmo para convênios, parcerias e intercâmbios, antes contemplado somente por convênios e parcerias; No indicador 6 ficou definido que passaria a fazer parte do cálculo os certificados emitidos para as contas diferidas, alterando também a periodicidade que passaria a ser anual. As demais alterações solicitadas, explicou Amélia, necessitará de uma reunião de análise crítica da direção com a presença do Presidente, Dr. Valdomiro, uma vez que resultará em mudanças na Política e Objetivos da Qualidade.
- Arnoudo solicitou uma definição com relação ao indicador nº 2 da Assessoria de Comunicação, referentes às matérias publicadas em mídia impressa. O entendimento geral do Comitê da Qualidade é o de que o indicador diz respeito às matérias publicadas a partir da iniciativa do Tribunal, através da Assessoria de Comunicação e não matéria publicadas involuntariamente por algum veículo de comunicação. Salomão colocou que falaria primeiramente com o Presidente para acatar o entendimento expresso pelo Comitê.
- César acrescentou que seria interessante que Salomão, durante a conversa com o Presidente, sugerisse ao mesmo a ampliação da publicação das matérias para os demais tipos de mídia como rádio televisão, entre outros.
- Amélia explicou que o terceiro assunto da pauta referente às ações decorrentes da Pesquisa não seria analisados nessa reunião, pois necessitaria da presença do Presidente, passando a constar da próxima reunião cuja participação do Presidente fosse confirmada
- Luiz perguntou se os jurisdicionados e sociedade civil seriam comunicados sobre a alteração da periodicidade da pesquisa anual de satisfação de clientes que passou ser Bienal. Jaime respondeu que havia falado com o Presidente e ele achou que não havia necessidade, uma vez que os gestores já haviam sido substituídos.
- Ficou definido que a data da reunião para alteração do Manual da Qualidade e demais PCI's marcada para o Próximo dia 11, seria alterada tendo em vista que vários integrantes do Comitê estariam viajando para as reuniões do Promoex.