

Ata da 44ª Reunião do CNQA

Local: Sabesp – São Paulo

Data: 28/01/2011

Horário: 10:00h às 17:00h

Coordenação: Carlos Schauff

Abertura

Nercy agradeceu a presença de todos inclusive da presidente da ABES Nacional Cassilda Teixeira e informou que como uma das grandes melhorias no processo do PNQS foi a contratação do consultor de processos, que dará apoio técnico à secretaria do CNQA. Cassilda ressaltou que neste ano o CNQA dá um grande passo para a melhoria do processo, com apoio decisivo da ABES nos possibilitando a contratação de um Gerente de Processo cujo papel é ser o interlocutor técnico no dia-a-dia com as empresas candidatas, padronizar o processo administrativo do PNQS e captar novos examinadores, principalmente ampliando a rede fora dos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. Também informou a intenção do CNQA em lançar ainda em 2011 o nível IV – régua de 1000 pontos – no PNQS. Complementou que vários prêmios setoriais já estão fazendo isso e que gostaria de contribuições das empresas a respeito. Disse que se não houver candidatas neste ciclo, para o nível IV, não há problema, o importante é que as empresas já se adequem aos critérios, que seriam os mesmos do PNQ, complementado pelo GRMD. A presidente da ABES Nacional informou, ainda, que como acontece todos os anos, o CNQA está aberto para receber empresas candidatas a sediar a cerimônia e o Seminário de Benchmark até o final do mês de março e que a Sabesp já se colocou à disposição. Disse também que a Missão ao exterior deverá ser no Canadá ou na Holanda, dependendo das negociações. Falou também que o CNQA está agendando visitas com as empresas para divulgar o Prêmio e incentivar a participação. Em seguida apresentou o gerente de processo, Rodolfo Marcelo Candeia, que falou sobre as pesquisas enviadas às empresas e do baixo retorno. Informou que as pesquisas serão encaminhadas novamente e pede o empenho dos que não responderam para devolverem a pesquisa respondida. Informou que o índice médio de satisfação com os cursos em 2010 foi de 93,8% e com os instrutores foi de 98,5%, mas que o objetivo é continuar adequando os cursos às necessidades das empresas, tornar os cursos mais interativos e objetivos, voltado mais ao regulamento, ressaltando os principais pontos que impactam na avaliação, como o fator coerência e o GRMD. Em seguida o Consultor Técnico do PNQS Carlos Schauff apresentou as mudanças no guia PNQS 2011, informando que o nível 3 está alinhado aos novos requisitos do PNQ em 100%, que o nível 2 está alinhado ao PNQ em 98% e que o nível 1, em 98%, principalmente em razão de particularidades das tabelas de pontuação. Schauff confirmou a criação do nível 4 do PNQS, como fator de incentivo dentro do setor, e pede aos participantes que enviem até o dia 05/02 sugestões do nome do troféu e material que este poderia ser confeccionado. Solicitou aos voluntários da reunião de novembro Ângela (SANEPAR), Izabel (DESO), Anderson (SABESP), Sandro (CORSAN) o parecer, se

houver, sobre os ajustes propostos nos guias dos níveis 1 e 2, desde que tragam vantagens para o processo, sendo que a FNQ lançara os cadernos Compromisso e Rumo apenas em meados de abril. Pede que enviem sugestões até o dia 04 de fevereiro. Em seguida foram apresentadas as direções em FNQ estaria trabalhando para os próximos ciclos. **Principais sugestões para o GRMD:** Sandro, coordenador do GT GRMD, apresentou as propostas de alterações no Guia, informando que constarão neste ciclo 2 novos indicadores relativos à reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, cujo estudo foi realizado pelo Virgílio (Sabesp). Apresentou as sugestões de alterações nas categorias dos indicadores (sugeridos e obrigatórios) para os diferentes níveis, destacando-se: - lpa08 passou de % para pontos e deve ser pontuação de avaliação externa; - lpa07 – inclusão da palavra “estratégicos” à projetos, para não confundir com os projetos de água e esgotos; lfi03 – Falhas no fornecimento de energia elétrica; - lcm01 – estratificado em água e esgoto. Foi incluído no item 8.5 Processos o indicador Eficiência na Micromedição (volume medido por ligação). Angela (Sanepar) enviará a fórmula deste indicador e para o de Eficiência na Macromedição até 04 de fevereiro. Sandro pede contribuições para melhorar a descrição do CMII – definição de reclamações e comunicação de problemas. Schauff sugeriu a inclusão de indicadores no item 8.3 Sociedade e pede que todas as sugestões deste item ou de outros sejam encaminhadas para Sandro Adriani Camargo, até o dia 04 de fevereiro. Nercy, presidente do CNQA, encerra a reunião agradecendo a presença de todos e relembrando que as empresas que quiserem antecipar os cursos devem entrar em contato com o gerente de processo, Rodolfo, via secretaria do CNQA (fone 31 3224-8248). **Definições:**

- Todos os novos indicadores entrarão como sugeridos neste ciclo.
- Apresentar contribuições ao Guia de Resultados e ao Guia PNQS até o dia 04 de fevereiro.
- Apresentar intenção de empresas em sediar a cerimônia de premiação do ciclo 2011 até final de março.