

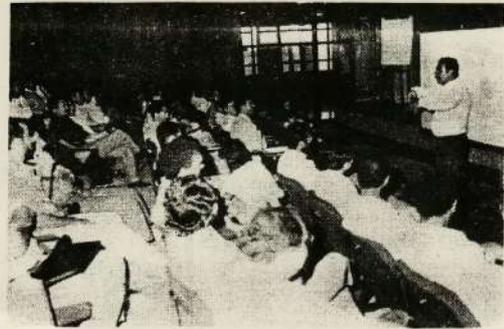
## ENCONTRO DE ADMINISTRADORES DO BB

No último dia 1º, foi realizado no auditório do DESED/CEFOR, no 7º do prédio da Superintendência do BB, mais um encontro de administradores de dependências do Banco no Estado. Além dos administradores estiveram também presentes representantes dos órgãos regionais e dos funcionários.

Foram destaques nesse encontro: a retomada do Programa de Qualidade

lização econômica, concorrência acirrada, tendência a privatização, adequação da estrutura de custos a nova realidade são expressões que emergiram desse ambiente de mudanças. Assimilar essas alterações conjunturais e, mais importante, internalizar a urgência de um novo comportamento gerencial no Banco do Brasil são condições inadiáveis para a implantação do PQT e, consequen-

O expositor centralizou sua explanação na atual metodologia do PQTBB, direcionada para o atendimento dos critérios do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ). Apresentou os critérios, enfocando a importância de cada um através da pontuação estabelecida pela Fundação do PNQ. Enfatizou, também, a responsabilidade, indelegável, dos primeiros gestores na condução e êxi-

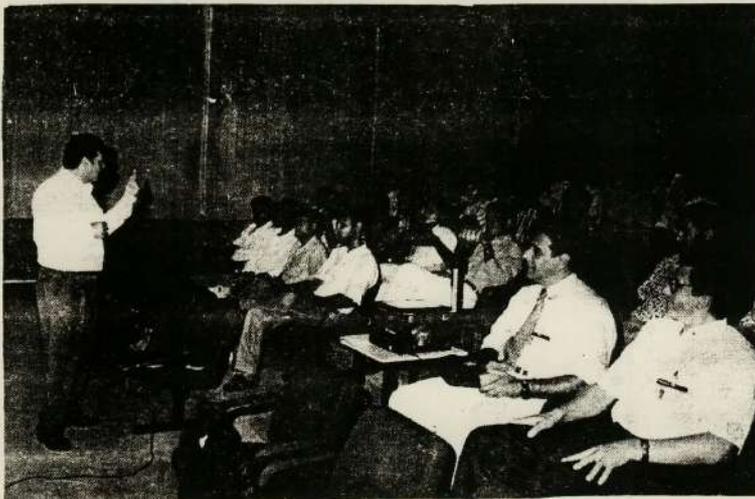


de Administração - analisando-a em relação à Qualidade; salientou a importância, para o Banco do Brasil, de se implementar seu programa de qualidade; visualizou o futuro do setor bancário (automação, home banking, banco virtual, etc.), além de ter citado vários exemplos vivenciados como consultor de empresas.

Contudo, o foco de sua abordagem foi a responsabilidade dos gerentes na Gestão pela Qualidade Total. Eles, segundo o Prof. Álvaro, são os únicos responsáveis pelo êxito, ou não, de um programa de qualidade numa empresa.

al situação econômica da Entidade e a necessidade de se aprovar o novo Estatuto. A viabilidade econômica de se manter a Caixa de Assistência depende dessa aprovação, garantiu o Diretor Joilson. Apresentou, também, dados que demonstraram o desequilíbrio entre receitas e despesas. Por fim, discorreu como será a CASSI, com a aprovação do novo Estatuto - os novos Planos, o modelo de gestão, a forma de contribuição, etc.

Depois de ter traçado esse cenário foi iniciado o debate com o Presidente da CASSI, Sr. Sebastião Fajardo Barbosa. Debate



Total do Banco do Brasil (PQTBB) e o debate sobre a proposta de reforma estatutária da Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI), entidade responsável pela assistência médi-

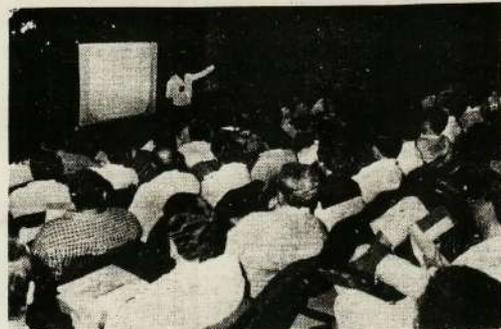
temente, para a recuperação de sua saúde financeira.

Contextualizado o Banco do Brasil nesse ambiente de mudanças, foram proferidas duas palestras sobre Qualidade. A primeira,

to do Programa. O Prof. Annibal destacou a necessidade de o Banco melhorar substancialmente a qualidade de seu atendimento, ponto nevrálgico quando comparado a outras instituições financeiras.

O foco no cliente precisa ser consolidado no dia-a-dia, disse o professor, não pode continuar existindo, apenas, no discurso do corpo funcional da Instituição, principalmente de seus administradores. Ao encerrar a apresentação iniciou-se o debate com os gerentes.

A segunda palestra foi proferida pelo coordenador da Associação de Pesquisa e Estudos Científicos em Administração (ASPEC) e Mestre em Administração (UFBA), Prof. Antônio Álvaro de Carvalho (UFS). O Prof. Álvaro abordou o perfil histórico da Qualidade no Brasil; passou pela Escola Clássica



Programa de qualidade implementa-se com conceitos e, primordialmente, com exemplos dados rotineiramente pelos gerentes, administradores, pelo "staff" da empresa. Caso contrário é propaganda enganosa, afirmou.

Após breve intervalo o encontro foi reiniciado com o tema CASSI. O Diretor Deliberativo da CASSI, Joilson Rodrigues, fez uma apresentação sobre as dificuldades da atu-

efervescente, com perguntas diretas e escritas, em face dos vários segmentos representados: funcionários da ativa, aposentados, representantes dos órgãos, Sindicato dos Bancários, etc.

Ao concluir o encontro, o Presidente Fajardo disse que o novo Estatuto garantirá a existência da CASSI, como empresa auto-sustentável, com gestão autônoma, porém, parceira do Banco do Brasil.



co-hospitalar de seus funcionários.

Neste final de século as empresas estão sendo submetidas a um ritmo dramático de mudanças em seu ambiente negocial. Globa-

pelo Doutorando em Ciência da Informação e Mestre em Administração (UnB), Prof. da FGV Annibal Affonso Neto, Assessor da Presidência do Banco do Brasil.