

**“REGULAMENTO DE PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO
CIDADÃO/CLIENTE”.**

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	Pág. 1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	Pág. 1
3. REFERÊNCIAS	Pág. 1
4. DEFINIÇÕES	Pág. 2
5. ATRIBUIÇÕES	Pág. 3
6. O PROJETO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO/CLIENTE	Pág. 3
7. A REGULAMENTAÇÃO DO ESTABELECIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO	Pág. 6
8. A PARTICIPAÇÃO CLIENTE NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO	Pág. 6
9. ESTABELECER PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO	Pág. 7
10. PORQUÊ ESTABELECER PADRÕES	Pág. 8
11. EM QUE DEVEM SE BASEAR	Pág. 9
12. O QUE DEVEM COBRIR	Pág. 10
13. COMO DEVEM SER	Pág. 11
14. COMO IMPLEMENTAR PADRÕES	Pág. 12
15. ANEXOS	Pág. 15

REV 0	DATA 19/11/2003	MOTIVO DA REVISÃO: Emissão Inicial	
DISTRIBUIÇÃO:		PALAVRAS-CHAVE: Padrões, Qualidade, Atendimento.	
ELABORADO POR		APROVADO POR	
NOME/MATRÍCULA: Silvia C.P.A. Pini	RUBRICA	NOME/MATRÍCULA MARY ABADIA SILVA COSTA	RUBRICA

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

1. OBJETIVO

Este regulamento estabelece a orientação para o estabelecimento de Padrões de Qualidade do Atendimento na Secretaria de Estado de Fazenda, sendo aplicável a todos os níveis gerenciais, para todos os pontos de atendimento à clientes.

2. CAMPOS DE APLICAÇÃO

O presente regulamento aplica-se à toda a organização.

3. REFERÊNCIAS

- Orientações Gerais sobre o Projeto Padrões de Qualidade (Documento Padrões I).

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Secretaria de Gestão. Edição 2002;

- Estabelecendo Padrões de Qualidade do Atendimento (Documento Padrões II).

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Secretaria de Gestão. Edição 2002;

- Oficinas sobre Padrões de Qualidade do Atendimento (Documento Padrões III).

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Secretaria de Gestão. Edição 2002;

- Site www.planejamento.pqsp.gov.br.

4. DEFINIÇÕES

Para efeito do presente padrão, aplicam-se as seguintes definições:

PADRÃO

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

É um compromisso documentado, utilizado em comum e diversas vezes pelas pessoas relacionadas com uma determinada função. Deve ser o cliente divulgado amplamente para o cliente.

CIDADÃO/CLIENTE

É todo aquele, pessoa física ou jurídica, que recebe ou demanda um produto/serviço fornecido pela organização. É também denominado usuário.

CONTROLE SOCIAL

É o acompanhamento e fiscalização das atividades de uma organização, exercidas pelas partes interessadas, comunidade e pela sociedade como um todo.

INDICADOR

Dado que representa ou quantifica um insumo, um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo, de um serviço, de um produto ou da organização como um todo.

QUALIDADE

Representa a “adequabilidade para o uso”(Juran). “Fazer certo a coisa certa já na primeira vez, com excelência no atendimento”(PQSP).

Totalidade de características de uma organização que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.

5. ATRIBUIÇÕES

ALTA LIDERANÇA

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

São os responsáveis pela priorização dos serviços/produtos que devem ter seus padrões estabelecidos.

ASSESSOR DE PLANEJAMENTO SETORIAL

É o responsável em disseminar os conceitos e metodologia de implantação dos Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão/Cliente.

SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE MODERNIZAÇÃO – SAM/SIPLAM

É a unidade responsável pela definição das normas de estabelecimento dos padrões, bem como orientação, sua divulgação e disseminação.

Ainda, tem a função de acompanhamento da execução e controle do estabelecimento de padrões.



GESTOR DA UNIDADE

É o responsável pela implantação e disseminação dos Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão/Cliente.

6. O PROJETO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO/CLIENTE

A conceituação do projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão derivou da premissa básica de que o controle social constitui-se em fator decisivo para a evolução da Administração Pública.

A abordagem adotada para integrar a sociedade à Administração Pública enfoca a interface entre o cidadão e os órgãos públicos. O projeto propõe que esta interface seja ampliada, mediante o

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 4 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>estabelecimento de condições para que os cidadãos possam avaliar os serviços de atendimento que lhes são oferecidos. Ou seja, as organizações públicas devem prover informações, sobre os serviços prestados, sobre como obtê-los e como solucionar problemas surgidos na obtenção dos serviços públicos, além de possibilitar o seu monitoramento.</p> <p>A avaliação do atendimento deverá desencadear uma cascata de ações para aprimorar o desempenho global da organização, de todas as dimensões da sua gestão.</p> <p>Incluem-se aqui as atividades que precedem o contato direto com o usuário e que, naturalmente, determinam a qualidade do atendimento.</p> <p>6.1. O ATENDIMENTO AO CLIENTE DEVERÁ EXIBIR PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE.</p> <p>Os serviços de atendimento fornecidos aos cidadãos pelo setor público caracterizam-se em sua maioria, por um grau inadequado e também heterogêneo de qualidade, os casos isolados de bom atendimento, atualmente existentes, precisam ser convertidos em regra geral. Neste sentido, a criação de normas gerais para o relacionamento organização – usuário, uma vez adotadas pelo conjunto das unidades, promoverá um atendimento uniforme e com nível adequado de qualidade, capaz de compreender as expectativas da população.</p>				

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE



O projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão/Cliente tem, portanto, como objetivo maior assegurar a implementação e divulgação de padrões mínimos de qualidade no atendimento prestado pela SEFAZ. Pretende, ainda mais, orientar o processo de definição de padrões que deve estar associado a um sistema permanente de aferição e revisão dos padrões estabelecidos.

A adoção e a divulgação de padrões de qualidade configuram um instrumento valioso para assegurar o comprometimento das unidades com a excelência do atendimento e para torná-las mais acessíveis a população. Os cidadãos/clientes, graças a existência de padrões de qualidade, saberão o que podem e devem passar a exigir.

6.2. O PROJETO DEFINE DIRETRIZES PARA A IMPLANTAÇÃO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.

Os procedimentos adotados para atingir os objetivos do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento do Cidadão/Cliente são os seguintes:

- a) a elaboração de um conjunto de regras e normas que se destinam a catalisar e orientar a implementação de padrões de qualidade do atendimento pelas unidades, com o apoio das Assessorias Setoriais. Tais diretrizes constituem um roteiro informativo sobre os requisitos e as atuações indispensáveis que devem preceder e acompanhar a formulação dos padrões de qualidade. Cada unidade deverá apresentar padrões de qualidade do atendimento específicos;
- b) a inclusão das diretrizes normativas em uma Portaria;
- c) a prestação de orientação às unidades na fixação dos padrões;
- d) o desenvolvimento de projetos piloto de implantação de padrões, em parceria com a Assessoria de Planejamento Setorial;

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 6 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>e) a definição de metodologias de avaliação dos padrões estabelecidos e de controle de sua implantação.</p> <p>7. A REGULAMENTAÇÃO DO ESTABELECIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.</p> <p>As diretrizes normativas a serem observadas no estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento constam na Portaria n.º 140/SAG/SEFAZ/03, de 19/11/03 do Secretário Adjunto de Gestão – SAG, publicado no Diário Oficial do Estado.</p> <p>As diretrizes indicam às organizações:</p> <p>a) as características imprescindíveis que os padrões de qualidade devem apresentar;</p> <p>b) os requisitos dos serviços de atendimento que devem ser submetidos à padronização;</p> <p>c) a necessidade de conhecer o ponto de vista dos usuários a respeito da qualidade do atendimento prestado;</p> <p>d) a exigência de avaliar o seu desempenho em relação aos padrões fixados e divulgar os resultados obtidos e;</p> <p>e) a exigência de conter o logotipo do Núcleo do PQSP em Mato Grosso em toda a documentação dos padrões, de acordo com o Manual da Logomarca da SEFAZ.</p> <p>As diretrizes contidas na Portaria em questão deverão ser seguidas, obrigatoriamente, pelas seguidas que atendem diretamente os cidadãos/clientes. A Portaria confere competência à SIPLAM/SAM para orientar e fiscalizar o cumprimento das diretrizes e a implementação dos padrões.</p>				

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

8. A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO.

A organização, como já salientado, deve estimular e garantir a participação efetiva do cliente na satisfação do seu desempenho frente aos padrões de qualidade estabelecidos.

Assim sendo, as diretrizes determinam que as unidades estabeleçam canais de comunicação com os usuários, para que estes possam manifestar-se quando os padrões de qualidade estabelecidos não forem cumpridos e que estabeleçam também mecanismos para assegurar que as suas reivindicações sejam, de fato, atendidas.

Tendo em vista que a Qualidade do Atendimento pode ser considerada equivalente ao grau de satisfação dos usuários com o atendimento, as diretrizes determinam, ainda, que as unidades realizem consultas aos usuários a respeito de sua satisfação com o atendimento recebido, pelo menos anualmente.

A elaboração de tais pesquisas de satisfação contará com o apoio da equipe técnica da SIPLAM/SAM, responsável pela execução do projeto Avaliação da Satisfação dos Clientes. Este projeto destina-se a desenvolver um referencial metodológico para estas avaliações, realizar aferições do grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos e identificar os atributos que, sob o ponto de vista do usuário, definir um serviço público satisfatório.

Deve-se ressaltar que o conhecimento da percepção do cliente a respeito da qualidade do atendimento - mediante aferição do seu nível de satisfação, análise e reclamações apresentadas, etc - não exclui a necessidade da medição direta do desempenho da organização em relação aos padrões definidos.

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

9. ESTABELECENDO PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.

9.1. O QUE SÃO PADRÕES?

Os padrões de qualidade do atendimento, de acordo com as diretrizes da Portaria n.º 140/SAG/SEFAZ/03, são os compromissos assumidos publicamente por uma organização com os cidadãos/clientes.



Os padrões devem especificar, em relação aos serviços oferecidos aos cidadãos pela organização:



- a qualidade dos serviços, em termos de agilidade no atendimento e da demora para o cumprimento dos serviços;
- o modo como os clientes serão atendidos e em que condições;
- os meios que a organização se compromete a disponibilizar para que os cidadãos mantenham-se informados sobre as atividades da organização e para que possam ser por ela ouvidos.



O conjunto de padrões de uma organização pode ser compreendido com uma carta de obrigações da organização ou uma carta de direitos aos cidadãos. Geralmente, os padrões, por si só, não criam novos direitos legais. Na realidade, criam condições para que as pessoas possam reivindicar, fazer cumprir os seus direitos já assegurados por Lei, mediante, por exemplo, a utilização de um procedimento para atender as reclamações ou a atuação de uma ouvidoria.



Os padrões destinam-se a beneficiar os cidadãos, tornando-se indispensável, portanto, que tenham significado evidente para todas as pessoas.



10. PORQUÊ ESTABELEECER PADRÕES



	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 9 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>A implementação de padrões e o cumprimento das demais diretrizes preconizadas na Portaria visam atingir diversas finalidades, dentre as quais podem ser destacadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 – Facilitar e, portanto, ampliar o acesso dos clientes aos serviços fazendários; 2 – Estimular a participação do cidadão/cliente no monitoramento do setor público; 3 – Promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo setor público. <p><i>Como o alcance destes objetivos é viabilizado?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 – Quando a organização evidencia, de fato, em quê pode ser útil ao cidadão/cliente, como pode facilitar a sua vida e que ele será bem tratado, o que o faz sentir-se estimulado a procurá-la; 2 – Quando a organização demonstra o respeito e a consideração que tem pelo julgamento do Cidadão/Cliente e a importância da sua avaliação para a melhoria do atendimento. O cidadão/cliente sente-se, portanto, estimulado a manifestar a sua opinião; 3 – Quando a organização demonstra a transparência indispensável para abrir caminho para a sua avaliação pela sociedade. Ainda mais importante, o processo de melhoria da qualidade do atendimento espelha-se nas necessidades dos Cidadãos/Clientes. <p>Definir padrões de qualidade do atendimento é apenas o começo de um processo permanente de melhoria dos serviços públicos.</p>				
<p>11. EM QUE DEVEM SE BASEAR</p> <p>Os padrões a serem adotados devem ajudar a organização cumprir a sua razão de ser: atender aos interesses, às necessidades e às</p>				



	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 10 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>expectativas dos cliente. A organização precisa, então, descobrir o que é importante para os seus clientes, consultando-os diretamente e procedendo à análise de reclamações e sugestões por eles apresentadas.</p> <p>Os servidores de diferentes áreas da organização, especialmente aqueles que atuam diretamente junto ao público, também devem ser consultados. Este procedimento, além de permitir coletar contribuições importantes para a definição de padrões, possibilita valorizar a opinião dos servidores e criar um forte envolvimento na aplicação dos padrões.</p> <p>12. O QUE DEVEM COBRIR</p> <ul style="list-style-type: none"> • SERVIÇOS <p>Os padrões devem cobrir os aspectos-chaves dos serviços prestados pela organização. Devem focar a qualidade dos serviços e o modo correto pelo qual os serviços são prestados e devem ser expressos por índices de apuração factível.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIENTES <p>Os padrões devem valer para todos os usuários, sempre que for possível. A formulação dos padrões não deve incluir apenas uma parte dos usuários, ainda que esta seja a maior parte.</p> <p>Idealmente, um padrão deve aplicar-se a todos os usuários, durante todo o tempo em que utilizarem os serviços da organização. Costuma-se considerar que um padrão que não é cumprido pela organização por mais de 25% do tempo deve ser revisto, modificado ou substituído. A organização deve tornar público quando um padrão não está sendo cumprido e informar qual a solução que será adotada para corrigir o problema enfrentado.</p>				

 SEFAZ <small>Secretaria de Estado de Fazenda</small>	REGULAMENTO			 <small>Governo de</small> Mato Grosso
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 11 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>A Portaria n.º 140/SAG/SEFAZ/03 determina que as unidades e entidades da SEFAZ que atendem diretamente os cidadãos estabeleçam padrões de qualidade do atendimento, a serem observados na prestação de todos os serviços.</p> <p>São indicados, ainda, os aspectos principais, indispensáveis, dos serviços que devem minimamente ser abordados pelos padrões.</p> <p>Cada unidade, em particular pode, todavia, ir além dos requisitos mínimos a serem padronizados, aprimorando-os, ou seja, estabelecer padrões adicionais, sobre requisitos não mencionados na Portaria, mas que são relevantes para a organização. Além disso, ainda que seguindo os princípios gerais estabelecidos na Portaria, deverá estabelecer padrões específicos.</p> <p>Assim, o canal mais adequado para o encaminhamento de reclamações poderá ser o correio eletrônico ou um número de telefone do tipo 0800, dependendo da natureza da organização.</p> <p>Os padrões devem ser de conceituação realista, ou seja, não devem criar expectativa irrealizáveis sobre os serviços. Por outro lado, não devem ser padrões que a organização poderá cumprir com facilidade, mas que não resultem em benefício real para os clientes.</p> <p>13. COMO DEVEM SER</p> <p>Por meio dos padrões, a organização comunica aos usuários os compromissos que passa a assumir. Ou seja, <u>os padrões são dirigidos aos usuários</u> e, como tais, devem ser formulados.</p> <p>Os padrões, além de serem endereçados aos usuários, têm de descrever como será, de fato, o atendimento que eles podem esperar receber e não apenas reproduzir os princípios que nortearão a prestação dos serviços.</p>				

 SEFAZ <small>Secretaria do Estado de Fazenda</small>	REGULAMENTO			 <small>Governo de</small> Mato Grosso
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 12 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>O usuário precisa saber o que, por exemplo, significa rapidez e a padronização do atendimento por telefone prometidas, em termos de espera.</p> <p>Um bom padrão é, ainda, um padrão de fácil entendimento. Deve, portanto, empregar termos do cotidiano, de uso comum e, quando termos técnicos forem absolutamente indispensáveis, estes devem ser definidos.</p> <p>A organização, ao definir um padrão, deve ir direto ao ponto, utilizando frases curtas e precisas.</p> <p>Os padrões também devem ser mensuráveis, de cálculo imediato, etc.</p> <p>14. COMO IMPLANTAR PADRÕES</p> <p>O processo adotado para a implantação de padrões deve seguir as etapas seguintes:</p> <p>14.1. Levantamento de informações disponíveis – a unidade provavelmente já está comprometida com a melhoria da qualidade dos seus serviços e, portanto, dispõe de informações que poderão trazer subsídios importantes para a formulação dos padrões. Assim sendo, a unidade deve coletar e sistematizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) os dados e os registros internos sobre a sua atuação, para poder delinear o quadro atual do atendimento prestado aos usuários; b) as informações obtidas junto aos usuários, para possibilitar que os padrões a serem definidos sejam focados em características dos serviços considerados importantes pelos usuários. <p>14.2. Definição de indicadores de qualidade do atendimento – uma atividade preparatória para esta fase é estabelecer em termos qualitativos, quais são os compromissos com o usuário que a</p>				

 SEFAZ <small>Secretaria de Estado de Fazenda</small>	REGULAMENTO			 <small>Governo de</small> Mato Grosso
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 13 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>unidade almeja assumir para aprimorar o atendimento (os compromissos de ordem geral estão apresentados na portaria – anexo A).</p> <p>A partir dos compromissos, são, então, formulados indicadores mensuráveis, que permitam monitorar a atuação da unidade;</p> <p>14.3. Avaliação da situação vigente (tempo zero) – analisar o desempenho da unidade frente aos indicadores definidos, no estágio anterior à definição dos padrões de qualidade; repetir a avaliação, após um período de tempo adequado, para acompanhar a evolução das medidas dos indicadores. Os dados obtidos permitirão desenhar padrões de qualidade mais atrelados à realidade da unidade, e, portanto, mais exeqüíveis;</p> <p>14.4. Definição de padrões de qualidade do atendimento – a partir das avaliações anteriores, estabelecer os padrões de qualidade. Os padrões fixados devem efetivar os compromissos assumidos pela unidade com o usuário em relação à qualidade do atendimento.</p> <p>14.5. Avaliação sistemática do desempenho da organização em relação aos padrões – a unidade deve estabelecer um sistema permanente de avaliação de seu desempenho, que permita o cumprimento dos padrões estabelecidos. Esta avaliação pode ser realizada por metodologias diversas, dentre as quais são consideradas indispensáveis:</p> <p>a) medidas de índices de desempenho da unidade, que devem incluir, necessariamente, a apuração dos valores dos indicadores de qualidade definidos;</p>				

 SEFAZ <small>Secretaria de Estado de Fazenda</small>	REGULAMENTO		 <small>Governo de</small> Mato Grosso
	Nº REG.	LOCALIZADOR	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE			
<p>b) levantamento da opinião dos usuários – pesquisas de avaliação da satisfação e análise de sugestões e reclamações apresentadas.</p> <p>14.6. Análise dos resultados da avaliação do desempenho da unidade e planejamento de ações para correção dos desvios detectados em relação aos padrões;</p> <p>14.7. Divulgação dos resultados obtidos externa (para a população) e internamente (para os funcionários), de tal forma que possam ser entendidos por todos;</p> <p>14.8. Avaliação dos indicadores e padrões – a unidade deverá analisar, periodicamente, a qualidade dos próprios indicadores e padrões, adotando critérios de avaliação que incluam o ponto de vista do usuário. A necessidade de revisão ou redefinição dos padrões que a unidade não tem conseguido cumprir deve ser considerada. Adicionalmente, os padrões devem ser comparados com referências de excelência de organizações análogas.</p> <p>As etapas de formulação e de medida dos indicadores e de fixação dos padrões devem ser apropriadamente documentadas para permitir o seu rastreamento e atribuir-lhes confiabilidade.</p> <p>A melhoria contínua do desempenho de uma unidade depende da aferição sistemática dos resultados conseguidos, que, por sua vez, depende do estabelecimento de indicadores e padrões eficazes. Estes itens devem reunir algumas características para que possam permitir a medição efetiva da qualidade, devendo ser:</p>			

 SEFAZ <small>Secretaria de Estado de Fazenda</small>	REGULAMENTO			 <small>Governo de</small> Mato Grosso
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 15 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<ul style="list-style-type: none"> • relevantes – devem cobrir as etapas principais do processo de prestação de serviços a serem focados nos interesses dos usuários; • úteis – contribuir para a tomada de decisões; • de formulação simples – para serem entendidos por todas as pessoas; • mensuráveis – expressos em uma unidade de medida, ou seja, devem adotar uma fórmula; • de cálculo imediato – a partir de dados de fácil obtenção; • compráveis – para atestar a sua validade; • representativos – devem ser um reflexo fiel do que se quer controlar; • independentes – não devem guardar correlação uns com os outros; • afirmativos – devem descrever o que ocorrer e não o contrário; • extensivos a todos os usuários – a sua formulação não deve incluir apenas uma parte dos usuários, ainda que seja a maior parte; • em número limitado, para evitar a dispersão de esforços e possibilitar a periodicidade de sua mensuração. 				
<p>15. ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ANEXO A: Portaria n.º 140/SAG/SEFAZ/03; • ANEXO B: Exemplos de Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão; 				

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

- ANEXO C: Formulário para cadastro de Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão/Cliente.

ANEXO A

PORTARIA N.º 140/SAG/SEFAZ/03.

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

“Dispõe sobre o estabelecimento de Padrões de Qualidade do Atendimento prestado aos cidadãos/clientes pelas unidades fazendárias e dá outras providências”.

O Secretário Adjunto de Gestão, no uso da atribuição que lhe é conferida, estabelece:

Art. 1º - A SEFAZ adota o Projeto Qualidade do Atendimento, com o subprojeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, preconizado pelo Programa de Qualidade no Serviço Público – PQSP;

Art. 2º - Ficam definidas as diretrizes normativas para o estabelecimento de Padrões de Qualidade do Atendimento prestado pelas unidades fazendárias que atender diretamente aos cidadãos/clientes.

Art. 3º - Os Padrões de Qualidade do Atendimento a que se refere o artigo anterior deverão ser:

- I – observados na prestação de todo e qualquer serviço aos cidadãos/clientes;***
- II – avaliados e revisados periodicamente;***
- III – mensuráveis;***
- IV – de fácil compreensão;***
- V – divulgados ao público.***

Art. 4º - As unidades fazendárias deverão estabelecer padrões de Qualidade sobre:

- I – a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;***
- II – as prioridades a serem consideradas no atendimento;***
- III – o tempo de espera para o atendimento;***
- IV – os prazos para o cumprimento dos serviços;***
- V – os mecanismos de comunicação com os usuários;***
- VI – os procedimentos para atender as reclamações;***
- VII – as formas de identificação dos servidores;***

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

***VIII – o sistema de sinalização visual; e
IX – as condições de limpeza e conforto de suas dependências.***

Art. 5º - As unidades fazendárias deverão implementar os Padrões de Qualidade do Atendimento, de acordo com as diretrizes estabelecidas nesta Portaria e normas descritas no Regulamento dos Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, bem como divulgar amplamente esses Padrões de Qualidade junto aos clientes;

Art. 6º - As unidades deverão estabelecer seus padrões e após, divulgar os resultados da avaliação do seu desempenho, em relação aos padrões de Qualidade do Atendimento fixados.

Art. 7º - Todo o material a ser divulgado deve conter a Logomarca do Núcleo do PQSP em Mato Grosso, fazendo menção do referido Programa;

Art. 8º - A Superintendência Adjunta de Modernização da Gestão/SAM/SIPLAM, compete fornecer as orientações para o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Portaria e realizar o controle de seu atendimento.

Art. 9º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Cuiabá, 19 de novembro de 2003.



(Original Assinado)



EMANOEL GOMES BEZERRA JUNIOR
Secretário Adjunto de Gestão – SEFAZ/MT



ANEXO B

A seguir, tem-se o exemplo de descrição de Padrões utilizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 19 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
<p>Na tabela à seguir, os padrões mostram a correlação com os incisos estabelecidos pelo Decreto n.º 3.507 (Ato Federal que normatiza o assunto nesta esfera), que é similar a Portaria da SEFAZ.</p>				
PADRÃO	INCISO	MEIO DE DIVULGAÇÃO*	DATA DE IMPLANTAÇÃO E DIVULGAÇÃO(**)	
1. As Agências podem ser identificadas por logomarca padrão	VIII	Mídia audiovisual	Implantado	
2. Os clientes/cidadãos podem solicitar os serviços do INSS em qualquer Agência da Previdência Social localizada em todo o Brasil	I e IX	Painel informativo, Internet.	Implantado	
3. o INSS disponibiliza a solicitação de vários serviços através da Internet	I	Cartazes, Internet e Mídia audiovisual.	Implantado	
4. O agendamento dos serviços de benefícios poderá ser realizado através de hora marcada, na própria Agência ou através do PREVfone 0800-780191.	I e IX	Mídia audiovisual e Cartazes	Implantado	
5. As Agências da Previdência Social adequadas atendem a população, diariamente de 2ª a 6ª feira, durante dez horas ininterruptas.	I	Mídia audiovisual, painel informativo, portas de acesso às Agências.	Implantado	
6. O horário de atendimento, início e término, estará indicado na porta de entrada das Agências adequadas.	I	Mídia audiovisual e portas de acesso às Agências.	Implantado	
7. O atendimento aos clientes/cidadãos nas Agências da Previdência Social será realizado sempre em andar térreo ou intermediário desde que possua rampa de acesso.	I e IX	Mídia audiovisual.	Implantado	
8. Os serviços de arrecadação e de benefícios, oferecidos nas Agências da Previdência Social, podem ser requeridos em local único.	I e IX	Painel informativo e Mídia audiovisual.	Implantado	
9. Os clientes/cidadãos dos serviços serão atendidos dentro das Instalações das Agências, a partir de horário de sua abertura ao público.	I	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado	

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 20 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
10. O cliente ao chegar à Agência, será recepcionado e receberá uma senha, direcionada para o serviço específico que procura.	I	Mídia audiovisual	Implantado	
11. Será disponibilizada apenas uma senha por cliente	I	Mídia audiovisual	Implantado	
12. As Agências da Previdência Social prestam serviços nas seguintes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Auto-atendimento; • Orientação e Informação; • Tira dúvidas; • Especializado da Arrecadação e Fiscalização; • Atendimento Especializado de Benefícios. 	I e VIII	Painel Informativo, Mídia audiovisual, sinalização visual interna.	Implantado	
13. O atendimento nas Agências da Previdência Social, de acordo com a categoria solicitada, desde que a documentação esteja correta, será de até: <ul style="list-style-type: none"> • 4 minutos para o auto-atendimento; • 6 minutos para Orientação e Informação; • 15 minutos para Tira Dúvidas; • 12 minutos para Atendimento Especializado da Arrecadação e Fiscalização, desde que a documentação esteja completa; • 60 minutos para Atendimento Especializado de Benefícios, com hora marcada, desde que a documentação esteja completa. 	I	Painel informativo, Internet	Implantado	
14. O atendimento oferecido nos balcões de Orientação e Informação será realizado com o cliente em pé.	I	Mídia audiovisual	Implantado	
15. O atendimento oferecido nos balcões de Atendimento Especializado será realizado com o cliente sentado.	I	Mídia audiovisual	Implantado	
16. Os balcões de Atendimento Especializado terão teclados instalados para que o cliente, após	V	Mídia audiovisual, cartazes.	Implantado	

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 21 de 24	
PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE				
a obtenção do serviço, emita sua opinião sobre o atendimento recebido.				
17. As Agências possuem quiosques de auto-atendimento com servidor capacitado para orientar e tirar dúvidas quanto ao seu funcionamento.	I e II	Mídia audiovisual	Implantado	
18. quanto da concessão do benefício, o cliente/cidadão é informado, por carta, quando ocorrerá o primeiro pagamento.	V	Mídia audiovisual, cartazes.	Implantado	
19. A Previdência Social paga todos os benefícios a que o cliente/cidadão tem direito.	V	Mídia audiovisual, cartazes	Implantado	
20. O pagamento dos benefícios é realizado na data prevista, constante da “Tabela de Pagamentos”.	V	Mídia audiovisual, cartazes	Implantado	
21. Os atendentes dispensarão um atendimento cortês e respeitoso a todos os cliente.	I	Mídia audiovisual	Implantado	
22. Os atendentes do INSS utilizam uniforme e crachá de identificação	VII	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado	
23. Idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais têm atendimento preferencial, no trato de assuntos de seu interesse particular.	II	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado	
24. As Agências dispõem de Painel informativo, onde estão descritos os padrões de atendimento.	V	Mídia audiovisual	Implantado	
25. As Agências dispõem de ‘Caixa de Sugestões/Criticas’, para coleta de reclamações a serem enviadas para a Ouvidoria.	V	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado	
26. As Agências dispõem de telefone em linha direta com a Ouvidoria, para recebimento de críticas e sugestões.	V	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado	
27. As Agências dispõem de bebedouro para o público,	I e IX	Mídia audiovisual, sinalização visual	Implantado	

	REGULAMENTO			
	Nº REG.	LOCALIZADOR	Página 22 de 24	

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

localizado em área interna de fácil acesso.		interna.	
28. As dependências das Agências serão limpas antes do início do atendimento e posteriormente ao encerramento do mesmo.	IX	Mídia audiovisual.	Implantado
29. O PREVMóvel visitará as localidades, conforme cronograma estabelecido pelas Gerências-Executivas.	I	Mídia audiovisual, Internet.	Implantado
30. O PREVMóvel permanecerá pelo menos 1 dia em cada município	I	Cartazes, Mídia audiovisual.	Implantado

*Outros meios de divulgação, além dos citados, poderão ser utilizados dependendo das peculiaridades regionais, tais como: Outdoors, Standes (em feiras, congressos e convenções);

**Os campos onde se lê implantados, estamos nos referindo ao total de Agências já adequadas ao padrão.

ANEXO C

FORMULÁRIO PARA “CADASTRO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO/CLIENTE”.

1. Sistema:	2. Unidade:
3. Atributo:	

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

4. Padrão Definido:	
5. Referências/Fonte:	
6. Meios de Divulgação:	
7. Data para Implantação e Divulgação:	
8. Processo de Avaliação/Responsável:	
9. Periodicidade de Avaliação:	
10. Revisão:	11. Data-Revisão:

INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO

1. SISTEMA

Apôr o nome do Sistema que definiu o padrão de qualidade que será descrito: se Tributário, Financeiro, Pessoas, Administrativo, Planejamento e DASA - Direção e Assessoramento Superior e Agregados.

2. UNIDADE

Apôr o nome da unidade que definiu o padrão de qualidade que será descrito.

3. ATRIBUTO

Indica o número descrito em algarismo romano, do atributo e a descrição do mesmo. Os atributos são definidos pela Portaria n.º 140.

4. PADRÃO DEFINIDO

Descrever a frase indicando o padrão assumido, tal qual ela será divulgada.

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO/CLIENTE

5. REFERÊNCIAS/FONTE

Elencar os documentos que fazem referência aos padrões que serão descritos.

6. MEIOS DE DIVULGAÇÃO

Listar todos os meios e recursos utilizados para divulgar o padrão que está sendo descrito.

7. DATA PARA IMPLANTAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Registrar o mês e o ano da implantação do referido padrão.

8. PROCESSO DE AVALIAÇÃO/RESPONSÁVEL

Indicar de que forma (qual o meio) o padrão será avaliado e a unidade responsável pela sua execução.

9. PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

Indicar a periodicidade da avaliação: diária, mensal, anual, etc.

10. REVISÃO

Indica o número da revisão a que foi submetido o documento que cadastrou o padrão.

Se revisão = 0 (zero), indica que o documento Formulário para “Cadastro de Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão/Cliente” foi emitido pela 1ª vez.

Se revisão = 1, indica que o documento sofreu 1 revisão, e assim por diante.

11. DATA - REVISÃO

Registrar neste campo a data em que ocorreu a revisão do documento.