

SEGURO DE ACIDENTE DO TRABALHO

AUXÍLIO SUPLEMENTAR

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS CIDADÃOS

EMENTA

DECRETO Nº 3.507, DE 13 DE JUNHO DE 2000 Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. O Presidente da República, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, da Constituição, decreta: Art. 1º Ficam definidas as diretrizes normativas para o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. Art. 2º 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-usuários; II - avaliados e revistos periodicamente; III - mensuráveis; IV - de fácil compreensão; e V - divulgados ao público. Art. 3º Os órgãos e as entidades públicas federais 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 a reclamações; VII - as formas de identificação dos servidores; VIII - o sistema de sinalização visual; e IX - as condições de limpeza e conforto de suas dependências. Art. 4º Fica instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos, a ser implantado sob a coordenação da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. § 1º Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Sistema serão estabelecidos pela Secretaria de Gestão, no prazo de um ano, a contar da data de publicação deste Decreto. § 2º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão aferir o grau de satisfação dos seus usuários com o atendimento recebido, pelo menos anualmente. § 3º As metodologias a serem utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser homologadas por um comitê de certificação, a ser constituído no âmbito do Sistema. Art. 5º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão divulgar, pelo menos uma vez por ano, os resultados da avaliação de seu desempenho, em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados. Art. 6º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão implementar os padrões de qualidade do atendimento, de acordo com as diretrizes estabelecidas neste Decreto, no prazo de um ano, a contar da data de sua publicação, bem como divulgar amplamente esses padrões de qualidade junto aos cidadãos-usuários. Art. 7º À Secretaria de Gestão compete fornecer as orientações para o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste Decreto e realizar o controle de seu atendimento. Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. Brasília, 13 de junho de 2000; 179º da Independência e 112º da República. Fernando Henrique Cardoso Martus Tavares VER: DECR - 6.932 - DO 12-08-2009 - PÁG. 001 - REVOGA