

Assunto: MDIC/INMETRO – Metodologia para Avaliação de Serviços – Sistema Sevir

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR

**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA,
QUALIDADE E TECNOLOGIA
PORTARIA No- 256, DE 4 DE JUNHO DE 2014**

Metodologia para Avaliação de Serviços - Sistema Servir.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO, EM EXERCÍCIO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, nos incisos I e IV do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto nº 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea f do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando o Acordo de Cooperação Técnica entre o Inmetro e a Secretaria de Comércio e Serviços, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (SCS/MDIC) para o desenvolvimento, concepção e implantação do processo de avaliação da qualidade dos serviços prestados à sociedade;

Considerando a necessidade de melhorar a qualidade dos serviços propostos aos clientes;

Considerando a necessidade de contribuir para melhorar a qualificação dos prestadores de serviço, proporcionar aos clientes percepção da qualidade dos serviços oferecidos e valorizar a imagem dos prestadores de serviço que observarem as normas a serem estabelecidas;

Considerando a oportunidade de inovar na forma de tratar as demandas dos diferentes segmentos da sociedade no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar a "Metodologia para Avaliação de Serviços - Sistema Servir", em anexo, a ser utilizada pelos cidadãos na avaliação da qualidade do atendimento prestado por estabelecimentos do comércio e de serviços, bem como por órgãos públicos, em diferentes setores.

Art. 2º Cientificar que a avaliação será realizada em tempo real por avaliadores voluntários não remunerados, previamente selecionados, capacitados e qualificados pelo Inmetro, por meio de um aplicativo para dispositivos móveis com base em critérios previamente estabelecidos, não implicando em hipótese alguma em penalização dos avaliados.

Art. 3º Cientificar que o desenvolvimento se dará de forma gradativa, sendo iniciado por meio de um projeto piloto no setor de supermercados com avaliadores qualificados do Inmetro, da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I) e do MDIC, ou especialmente convidados pelo Inmetro para esse fim, devendo este Sistema Servir ser de uso intensivo e extensivo pela sociedade. Posteriormente, o processo de avaliação será gradativamente estendido a outros cidadãos e aplicado a outros setores prestadores de serviços, sendo então os requisitos do Sistema Servir adequados às suas especificidades.

Art. 4º Cientificar que a governança do Programa será atribuição de um Comitê Gestor, composto pela SCS/MDIC e pelo Inmetro, que estabelecerá as diretrizes, bem como fará o monitoramento e análise dos resultados, a partir dos quais se procederá ao aperfeiçoamento do Programa.

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

OSCAR ACSELRAD

ANEXO

Metodologia para Avaliação de Serviços - Sistema Servir

I Apresentação

- 1) O Sistema Servir, programa desenvolvido pelo INMETRO em parceria com a SCS/MDIC, tem como objetivos incentivar, por meio de reconhecimento, os estabelecimentos comerciais e de serviços que se destacam pela excelência dos seus serviços e fornecer ao cidadão informações qualificadas relativas à qualidade na prestação dos serviços.
- 2) O Sistema Servir pretende reconhecer e destacar as melhores práticas, não podendo ser, em hipótese alguma, utilizado para penalização dos avaliados.
- 3) O Sistema Servir tem por finalidade a avaliação, realizada por voluntários qualificados, utilizando um aplicativo para dispositivos móveis, da qualidade dos serviços prestados por estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços privados ou públicos em diferentes setores. Os avaliadores serão cadastrados, capacitados e qualificados pelo Inmetro.

II Objetivo do Sistema Servir

- 1) São os seguintes os objetivos do Servir:
 - a) estimular a busca pela excelência na qualidade de atendimento à população, no comércio e nos serviços, mantendo o cidadão conectado com as melhores práticas no setor;
 - b) reconhecer os estabelecimentos comerciais e de serviços, de caráter público ou privado, que se destacam pela excelência dos seus serviços;

c) fornecer, em tempo real, informações qualificadas sobre a prestação de serviços, de caráter público ou privado, engajando os consumidores num projeto didático e inovador de avaliação de serviços.

III Cadastro dos Avaliadores:

- 1) Os cidadãos brasileiros poderão cadastrar-se no site do Inmetro (www.inmetro.gov.br/servir) durante o período divulgado.
- 2) Os cadastrados deverão obedecer, no mínimo, aos seguintes critérios:
 - a) Maiores de 18 anos;
 - b) Residentes no Brasil;
 - c) Portadores de Cadastro de Pessoa Física (CPF);
 - d) Portadores de endereço de correio eletrônico (e-mail);
 - e) Portadores de dispositivo móvel com sistema operacional compatível com o aplicativo Servir
 - f) Não possuir vínculo profissional com os estabelecimentos do segmento alvo das avaliações ou empresas de marketing, publicidade ou propaganda;
- 3) Os cadastrados receberão um comunicado eletrônico confirmando sua inscrição no Sistema Servir e orientando como participar da capacitação dos avaliadores.

IV Capacitação dos Avaliadores:

- 1) O objetivo da capacitação é propiciar a compreensão e a retenção dos fundamentos básicos e das informações necessários sobre a metodologia e os procedimentos para a avaliação de serviços por meio do Servir.
- 2) O conteúdo programático do processo de capacitação pode ser visualizado no site do Inmetro <http://www.inmetro.gov.br/servir>
- 3) A capacitação dará a oportunidade aos candidatos de conhecer o contexto, a metodologia, os critérios de avaliação e demais condições para a avaliação quando da utilização do Sistema Servir.
- 4) A capacitação autoinstrutiva será conduzida e gerenciada pelo próprio candidato e oferecida na modalidade de educação a distância, com tempo de duração médio estimado em 1 h 30 min, dependendo das peculiaridades de cada pessoa.
- 5) A capacitação será oferecida pelo Inmetro a todos os candidatos aceitos na seleção.
- 6) A aprovação do usuário está condicionada ao aproveitamento de pelo menos 75 por cento do total das questões da capacitação.
- 7) Ao completar o percurso formativo e não tendo alcançado esse percentual mínimo, o usuário será informado que não atingiu os objetivos esperados e será convidado a refazer a capacitação.
- 8) Os candidatos aprovados receberão um comunicado eletrônico confirmando sua aprovação na capacitação do Sistema Servir e serão orientados para a utilização do aplicativo em seu dispositivo móvel.
- 9) Uma vez aprovado, o avaliador só poderá instalar o aplicativo se aceitar eletronicamente um Termo de Atuação Ética e Confidencialidade das informações fornecidas pelas partes.

V Avaliação dos Serviços:

1) A metodologia de avaliação do Servir está fundamentada nos seguintes parâmetros:

i. Nos conceitos de Satisfação, Requisito e Qualidade, definidos a partir da ABNT ISO 9001:2008 e ABNT ISO 9004: 2010:

a) "Qualidade" diz respeito ao grau de satisfação que o consumidor tem ao receber um serviço. Revela o grau no qual um conjunto de características específicas de um serviço ou produto satisfaz a requisitos e ou a necessidades do consumidor;

b) "Satisfação" é o sentimento resultante de uma experiência de consumo quando ela é tão boa ou maior do que a expectativa que o consumidor tem antes de receber o serviço ou produto;

c) "Requisitos" são necessidades ou expectativas que o consumidor espera encontrar em um serviço ou produto.

ii. Na escala de avaliação dos serviços com cinco graus de satisfação:

a) Excelente: a qualidade do serviço satisfaz os requisitos e necessidades do cliente, ficando acima do esperado;

b) Satisfatório: a qualidade do serviço satisfaz os requisitos e necessidades do cliente conforme o esperado;

c) Regular: a qualidade do serviço não satisfaz integralmente os requisitos e necessidades do cliente conforme o esperado, mas não causou nem prejuízo nem contratempos;

d) Insatisfatório: a qualidade do serviço não satisfaz os requisitos e necessidades do cliente, ficando aquém do esperado, causando insatisfação e contratempo;

e) Ruim: a qualidade do serviço não satisfaz os requisitos e necessidades do cliente, ficando muito aquém do esperado, causando muita insatisfação e muito contratempo.

iii. Nos cinco requisitos observáveis na avaliação dos serviços: a) Acessibilidade: diz respeito ao conforto quanto ao acesso, mobilidade e uso às das dependências do estabelecimento prestador de serviço;

b) Atendimento: diz respeito aos funcionários, sua postura profissional e sua relação com os clientes;

c) Rapidez: diz respeito ao tempo de espera (fila) para o atendimento;

d) Instalações: diz respeito à facilidade na busca dos produtos e serviços, à disposição dos produtos, à visualização e conformidade dos preços, bem como ao conforto e higiene do estabelecimento;

e) Variedade: diz respeito à quantidade e marcas de produtos e serviços procurados.

iv. Nos comportamentos desejados para a conduta do avaliador, definidos a partir da ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 e ABNT NBR ISO 19011:2012

a) ético e impessoal: O avaliador deve atribuir os graus de satisfação com base naquilo que observa efetivamente dos requisitos.

Sua conduta deve sempre primar pela honestidade. O avaliador deve ser justo, verdadeiro, imparcial, honesto e discreto;

b) observador e perceptivo: O avaliador deve estar ativo e instintivamente atento aos requisitos, às suas características e ao contexto de cada avaliação para ser o mais justo e equânime possível quando da atribuição dos graus de satisfação em relação à qualidade do serviço;

c) tenaz e decisivo: o avaliador deve ser persistente e focado em alcançar seu objetivo de concluir o processo de avaliação e de tomar a decisão da atribuição de grau de satisfação, com base na análise a partir dos parâmetros e da metodologia de avaliação do Sistema Servir.

2) Os avaliadores qualificados que descumprirem as condições do Termo de Atuação Ética e Confidencialidade serão comunicados e desqualificados a qualquer momento pelo Inmetro e SCS/MDIC.

3) Todos os cinco requisitos deverão ser avaliados para que uma avaliação seja considerada concluída e seus dados computados.

4) O avaliador qualificado, desde que cadastrado no sistema Servir, poderá avaliar a qualquer momento qualquer estabelecimento do setor em avaliação.

5) Nenhum estabelecimento ou prestador de serviço do setor em avaliação poderá se recusar a ser avaliado.

6) Caso o estabelecimento não esteja cadastrado e possa ser enquadrado no setor em avaliação, o avaliador poderá efetuar este cadastramento, desde que disponha do CNPJ do estabelecimento avaliado, o que pode ser obtido através da Nota Fiscal, ou do caixa, fornecido no ato da compra.

7) O avaliador poderá avaliar o mesmo estabelecimento somente uma vez por semana.

VI Metodologia de Avaliação e Divulgação de Resultados

1) A metodologia da avaliação foi concebida de forma a minimizar a subjetividade que é inerente a qualquer processo de avaliação.

2) Os dados gerados pelas avaliações realizadas por meio do Sistema Servir servirão de base para a criação de uma classificação semestral dos estabelecimentos mais bem qualificados, enaltecendo as boas práticas e os bons serviços, contemplando para efeito de divulgação apenas os classificados no quartil superior.

3) Para serem classificados os estabelecimentos deverão ter sido avaliados por, pelo menos, 0,1% da quantidade total de avaliações feitas para o setor, ou por, pelo menos, 10 avaliações.

4) A metodologia de cálculo para efeito da classificação do estabelecimento será baseada em média aritmética simples das notas.

5) Para efeito do cálculo das notas, a cada grau da escala de avaliação será atribuído para cada requisito um valor de 1 a 5:

a) Excelente = 5;

b) Satisfatório = 4;

c) Regular = 3;

d) Insatisfatório = 2;

e) Ruim = 1.

6) A nota de cada avaliação de um estabelecimento será a média aritmética das notas dos requisitos daquele estabelecimento dadas pelo respectivo avaliador.

7) A nota de um estabelecimento será dada pela média aritmética das notas de todas as avaliações daquele estabelecimento feitas durante determinado período.

8) As informações a serem divulgadas ao público serão exclusivamente aquelas que valorizem as boas práticas no atendimento e nos serviços prestados, ou seja, os classificados no quartil superior.

9) As empresas objeto de avaliação no Sistema Servir poderão ter acesso à integralidade das informações relativas aos seus respectivos estabelecimentos.

10) Os avaliadores poderão ter acesso à integralidade das informações relativas às suas próprias avaliações;

11) Qualquer cidadão poderá ter acesso às informações relativas aos estabelecimentos classificados no quartil superior;

12) Os dados pessoais de avaliadores e de suas respectivas avaliações não serão identificados e compartilhados com estabelecimentos, outros avaliadores ou cidadãos;

VII Aperfeiçoamento

1) Ao finalizar uma avaliação de qualquer estabelecimento, o avaliador pode optar por fornecer ao Inmetro ou ao SCS/MDIC um retorno (feedback) sobre o Sistema Servir.

2) Estarão disponíveis canais de retorno (feedback) sobre o Sistema Servir nos sites do Inmetro e SCS/MDIC.

VIII Disposições Gerais

1) A utilização da marca do Sistema Servir e a classificação decorrente do resultado das avaliações realizadas serão facultadas aos estabelecimentos de comércio e serviços avaliados desde que previamente submetidos à apreciação da Divisão de Comunicação do Inmetro.

2) A base de dados do Sistema Servir será mantida e utilizada pelo Inmetro e SCS/MDIC para subsidiar o desenvolvimento de políticas públicas em suas respectivas áreas de atuação.

3) É vedada a aplicação de exigências ou sanções de qualquer natureza com base nas avaliações registradas no Sistema Servir, por parte do órgão de governo ou entidades privadas.

4) O avaliador não tem em hipótese alguma atribuições de agente de fiscalização do Inmetro.

5) Os avaliadores serão monitorados pelo Inmetro de forma a reunir subsídios que possam ser usados no aperfeiçoamento de sua atuação.