

INSTRUÇÃO NORMATIVA 03/2014

Institui a avaliação individualizada de atendimento no âmbito da Loja de Atendimento da SMF.

O **SECRETÁRIO MUNICIPAL DA FAZENDA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor,

CONSIDERANDO o princípio constitucional da eficiência na Administração Pública e

CONSIDERANDO tratar-se de indicador de desempenho para fins da GRFPO,

D E T E R M I N A:

Art. 1º Fica instituída a avaliação individualizada do atendimento presencial na Loja de Atendimento da Secretaria Municipal da Fazenda.

Art. 2º A avaliação será realizada através de equipamentos próprios, interligados ao sistema de gerenciamento de senhas de atendimento.

Art. 3º Os equipamentos serão instalados em todos os guichês e o atendente solicitará ao contribuinte, ao final do atendimento, a manifestação sobre o serviço prestado.

Art. 4º A amostragem da pesquisa será de acordo com a abrangência estabelecida pela gestão da Área de Atendimento e do Gabinete da Secretaria Municipal da Fazenda.

Art. 5º Para fins do indicador de desempenho da Gratificação de Resultado Fazendário e Programação Orçamentária (GRFPO), considera-se a pesquisa realizada durante o período de testes a partir de 01/03/2014.

Porto Alegre, 29 de abril de 2014.

ROBERTO LUIZ DA LUZ BERTONCINI, Secretário Municipal da Fazenda.

Divulgada no DOPA de 30-04-14.

Publicação em 02-05-14.