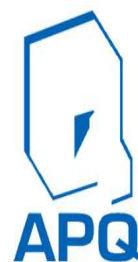


QUALIDADE E MODERNIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PERSPECTIVA DO CLIENTE INTERNO.

Estudo do projecto CAT- (Centro de Atendimento Telefónico) nos Serviços de Finanças do distrito de Évora



Maria do Amparo Plancha, maplancha@gmail.com, Universidade de Évora
Margarida Saraiva, msaraiva@uevora.pt, Universidade de Évora

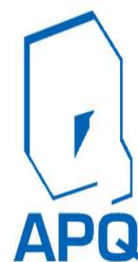
RESUMO:

A Qualidade tem sido uma preocupação constante na Autoridade Tributária e Aduaneira - AT. A melhoria da eficiência e da eficácia são temas que preocupam a organização porque são conceitos associados à produtividade, reflexo disso é o Plano Estratégico para a Qualidade no Serviço ao contribuinte que tem como objetivo a construção de uma administração fiscal mais próxima do cliente, respondendo com celeridade e qualidade às suas solicitações sedimentando, assim, uma relação de confiança mútua, desenvolvendo-se através da implementação de vários projetos.

O projeto "CAT" está incluído no Plano para a Qualidade é uma nova forma de prestação de serviços com a adoção de novas tecnologias. O apoio telefónico aparece integrado numa estratégia global de atendimento, assumindo-se como um canal na interface entre a AT e os contribuintes, e tem como objetivo essencial a qualidade no serviço prestado num contexto de maior exigência que caracteriza a administração pública atual.

Uma das grandes vantagens competitivas de uma organização é a aposta na qualidade dos serviços prestados. Para que se possa aferir da qualidade de um serviço há que avaliar/medir essa suposta vantagem. O modelo de avaliação que tem vindo a ser utilizado de forma generalizada à avaliação de organizações públicas é o modelo *Common Assesment Framework* (CAF), porque é uma ferramenta simples e fácil de aplicar, com resultados práticos bem definidos e úteis que oferece à organização uma oportunidade para aprender a conhecer-se. Assim, pretende-se através da análise dos critérios de meios disponibilizados no modelo CAF saber como é que a organização está a mobilizar os conhecimentos de forma a prestar aos seus clientes um serviço de qualidade.

Nesta perspetiva, e face à atualidade do tema da qualidade nos serviços públicos, definiu-se como objetivo deste trabalho conhecer o "projeto CAT" na ótica dos trabalhadores dos serviços de finanças do distrito de Évora, onde está implementado o Centro de Atendimento e perceber se a organização dos serviços se baseia na tradicional gestão *taylorística*, assente numa pirâmide hierárquica de distribuição de competências, ou por princípios preconizados pelos modelos de gestão da qualidade total onde todos pensam e trabalham em equipa, com integração dos colaboradores na organização, na aposta na formação, na melhoria contínua dos serviços prestados.



Para tal, foi efetuado um inquérito por questionário aos trabalhadores dos Serviços de Finanças onde está a ser desenvolvido o projeto. Este estudo revelou a perspetiva que os clientes internos têm da qualidade enquanto filosofia de gestão e a necessidade de melhorar a aplicação de parâmetros essenciais na gestão do modelo de qualidade de modo a não comprometer o funcionamento interno da organização e a promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo CAT. Este trabalho pretende ser um contributo para se perceber a importância que o desenvolvimento de projetos internos possui na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Com esta pesquisa empírica, procura-se contribuir para um melhor conhecimento do funcionamento organizacional dos serviços, no sentido de levar os dirigentes a refletirem sobre a necessidade de avaliar as mudanças introduzidas pela implementação de novos projetos e identificar se os mesmos potenciam melhorias na qualidade e modernização dos serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Qualidade, Modernização Serviços Públicos, *Common Assessment Framework*