

**IV PRÊMIO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DE NOVA IGUAÇU
ANO 2006**

REGULAMENTO

1 Das condições gerais

1.1 O Prêmio de Qualidade no Atendimento ao Consumidor será concedido em 48 categorias, conforme discriminado abaixo:

Academias de ginástica	Laboratórios
Agências de viagem e turismo	Livrarias e papelarias
Aluguel de roupas	Locadoras de vídeo
Artigos de decoração	Malas e artigos de couro
Artigos para piscinas	Materiais de construção
Auto-peças e acessórios	Materiais esportivos
Bares e lanchonetes	Materiais hospitalares e ortopédicos
Bazar, louças, presentes e brinquedos	Moda feminina
Cama, mesa, banho e tecidos	Moda infantil
Casas de festas	Moda jovem
Casas de ração e pet shop	Moda masculina
Clínicas médicas	Móveis
Clínicas odontológicas	Oficinas mecânicas e borracharias
Clínicas veterinárias	Óticas
Computadores e periféricos	Padarias e confeitarias
Concessionárias de automóveis	Perfumarias e cosméticos
Cursos extracurriculares	Pizzarias
Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	Postos de combustíveis
Farmácias e drogarias	Restaurantes e churrascarias
Floriculturas e hortos	Salões de beleza
Fotografias e revelações	Sapatarias
Imobiliárias	Self service e pensões
Instr. musicais artigos de sonorização	Super e hipermercados
Joalherias e bijouterias	

1.2 Só poderão concorrer ao Prêmio as empresas enquadradas nas atividades de comércio e prestação de serviço e com o mínimo de dois anos de existência na cidade de Nova Iguaçu.

2 Da participação

- 2.1. A Comissão Organizadora considera habilitada a se inscrever toda empresa estabelecida na cidade de Nova Iguaçu, desde que se enquadre nos itens 1.1 e 1.2 deste regulamento.
- 2.2. O período de inscrição será de 23 de janeiro até 03 de março, mediante o preenchimento da ficha de inscrição.
- 2.3. A participação durante todo o processo para concorrer ao Prêmio de Qualidade no Atendimento ao Consumidor é gratuita.
- 2.4. A entrega da ficha e o comprovante a que se referem os itens 2.1 e 2.2 deverá acontecer nos seguintes endereços:
 - a) Câmara Municipal de Nova Iguaçu – Travessa Rosinda Martins, 71/sl 211 – Centro
 - b) ACINI – Avenida Governador Amaral Peixoto, 236/1º and. – Centro
 - c) CDL-NI – Avenida Governador Portela, 966 – Centro
 - d) SEBRAE – Travessa Irene, 46 – Centro
 - e) SINCOVANI – Avenida Governador Amaral Peixoto, 271/3º and. – Centro
- 2.5. Todas as Empresas inscritas passarão pelos registros do Juizado Especial Cível e Justiça Comum de Nova Iguaçu e aquelas que apresentarem condenação no exercício de 2005 após trânsito em julgado estarão automaticamente excluídas do processo seletivo.

3 Da avaliação

- 3.1 Nas categorias
As empresas serão avaliadas por consultores selecionados pela Comissão Organizadora.
- 3.2 Visitas Técnicas
Todas as empresas classificadas, após a passagem pelo Juizado Especial Cível e Justiça Comum, serão visitadas por consultores que verificarão “no local”, o desempenho das mesmas nos quesitos definidos para classificação do bom atendimento ao consumidor.
- 3.3 Critérios de avaliação
Ao visitar os estabelecimentos, os consultores analisarão os seguintes itens:
- Acessibilidade
 - Acessibilidade de portadores de necessidades especiais
 - Apresentação dos funcionários
 - Atendimento ao consumidor
 - Conforto e limpeza da loja
 - Elaboração de vitrine
 - Respeito ao meio-ambiente
 - Sistema pós-venda
 - Treinamento dos funcionários
 - Utilização do Mobiliário Urbano
- 3.3.1 Fatores avaliados em cada critério
Serão avaliados em cada estabelecimento participante a existência de: Espaço adequado, sinalização, ponto de distribuição, proximidade dos produtos, rampas, corrimão, elevador, organização, acesso livre nas calçadas, bebedouros, banheiros, ventilação, iluminação, limpeza de ambiente, assentos, piso anti-derrapante, segurança, exposição clara de preço, exposição clara de condições de pagamento, disponibilidade de produtos oferecidos, atratividade, sistema de trocas, atenção ao cliente, poluição sonora, forma de escoamento dos resíduos (lixo).
- 3.3.2 As visitas não serão previamente agendadas.
- 3.4 O não atendimento aos critérios implicará na subtração da pontuação final ou mesmo na desclassificação da empresa.
- 3.5 O segmento que apresentar apenas uma empresa concorrente, esta só será considerada vencedora se atingir a pontuação mínima de 7 (sete) pontos percentuais.
- 3.6 Os segmentos que apresentarem mais de um concorrente, a empresa vencedora será aquela que apresentar maior número na pontuação.
- 3.7 Caso os concorrentes queiram um relatório contendo os pontos fortes e fracos em cada critério avaliado, deverá solicitar, por escrito, no prazo máximo de 60 dias, a contar a partir do dia 01 de junho de 2006. Esse relatório servirá para orientar as empresas a implementarem um plano de melhoria em seu atendimento.
- 3.8 As empresas vencedoras receberão uma comunicação por escrito, com a data de uma reunião prévia com os ganhadores para apresentação da programação da cerimônia de entrega do Prêmio.

4 Da premiação

- 4.1 A cerimônia de premiação acontecerá no dia 31 de maio de 2006, no Teatro do SESC, sito à Rua Dom Adriano Hipólito, 10 – Moquetá.
- 4.2 As empresas vencedoras receberão:
- Certificação
 - Bottons
 - Selos
 - Camisetas
 - Brindes
 - Troféu

5 Da divulgação

5.1 A divulgação das empresas ganhadoras nos veículos de comunicação será de responsabilidade das Assessorias de Imprensa da Câmara Municipal, Prefeitura da Cidade e das Entidades ligadas ao comércio.

6 Dos direitos

6.1 Fica assegurado às empresas participantes o sigilo absoluto das informações disponibilizadas no processo de avaliação, que serão de uso exclusivo da organização do Prêmio.

6.2 É assegurado às empresas vencedoras de cada categoria o direito de utilizar a premiação como instrumento para sua promoção institucional, desde que esteja explícito o ano da premiação.

6.3 Os direitos autorais de todo material utilizado no Prêmio são de propriedade das instituições organizadoras.

7 Considerações Gerais

7.1 O envio da ficha de inscrição preenchida implica na concordância do presente regulamento.

7.2 Os casos omissos ao presente regulamento serão decididos pela Comissão Organizadora do Prêmio.

CRONOGRAMA

23 de janeiro – 8:30h	Lançamento do IV Prêmio de Qualidade no Atendimento ao Consumidor Local: Câmara Municipal de Nova Iguaçu
De 23/01 a 03/03	Período de inscrição para o IV Prêmio
De 06 a 17 de março	Primeira fase de seleção averiguação na Justiça Especial Civil e Justiça Comum de Nova Iguaçu
De 20/03 a 08/04	Segunda fase de seleção visitas técnicas das consultoras do SEBRAE
05 de maio	Divulgação do resultado
31 de maio	Cerimônia de entrega do IV Prêmio de Qualidade no Atendimento ao Consumidor