



**RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA  
FINANCEIRA, CONTÁBIL E ADMINISTRATIVA - RAO**

PROCESSO AUDIN	PERÍODO DA AUDITORIA	DATA	PÁGINA
PA-011-040/2008-O	13 a 24 de outubro de 2008		1/6

ORGÃO AUDITADO
Ouvidoria – Ouvid

EQUIPE AUDITORA	
NOME	UNIDADE
Claudio William da Conceição Barreto	Auditoria Interna – Audin
Mozart Ribeiro Correia	Auditoria Interna – Audin

DETERMINAÇÃO DA AUDITORIA
Memorando n.º 066/Audin, de 30/9/2008 e Memorando-Circular n.º 001/Audin, de 03/10/2008.

RECOMENDAÇÃO AO AUDITADO
<input type="checkbox"/> SIM – PARA PROVIDÊNCIAS E/OU JUSTIFICATIVAS – 30 DIAS A PARTIR DO RECEBIMENTO DO RELATÓRIO
<input checked="" type="checkbox"/> NÃO

DE ACORDO/ENCAMINHAMENTO
<p>Senhor Presidente,</p> <p>Apresentamos o relatório referenciado e sugerimos o encaminhamento aos Órgãos externos e Unidades Principais do Inmetro a seguir relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controladoria-Geral da União do Estado do Rio de Janeiro - CGU/RJ;</li><li>• Ouvidoria - Ouvid;</li></ul> <p style="text-align: center;">_____ Claudio William da Conceição Barreto Auditor-Chefe Substituto CRC/RJ n.º 089686/O-0</p>

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA</b>	<b>PROCESSO AUDIN</b> PA-011-040/2008-O	<b>PÁGINA</b> 2/6
---	--	----------------------

Sr. Auditor-Chefe,

Em atendimento à determinação contida no Memorando nº 066/Audin, de 30 de setembro de 2008 e Memorando-Circular nº 001/Audin, de 03 de outubro de 2008, apresentamos a seguir o resultado das verificações realizadas durante a Auditoria Ordinária realizada na Ouvidoria do Inmetro – Ouvid.

## **I - INTRODUÇÃO**

Os trabalhos foram realizados no período de 13 a 24 de outubro de 2008, com o objetivo de avaliar os atos e fatos ocorridos na Ouvidoria – Ouvid, no período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de setembro de 2008, com base no Decreto nº 6.275, de 20 de novembro de 2007, que aprova a estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Inmetro, assim como, a Portaria nº 82, de 1º de abril de 2008, do Ministério de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, aprovando o Regimento Interno do Inmetro, que através do seu art. 2º, contempla a nova Estrutura Organizacional do Inmetro, assim como através do art. 29º, contempla a Ouvidoria - Ouvid, com suas devidas competências definidas.

De acordo com o Regimento Interno em vigor, a Ouvidoria possui como atribuições receber, analisar, tratar e encaminhar às áreas competentes e mediar, quando necessário, as demandas recebidas do público interno e externo. Avaliar a satisfação da sociedade em relação ao Inmetro, por meio de pesquisas com usuários externos dos serviços da Ouvidoria. Gerar relatórios com dados gerenciais, tanto dos atendimentos relativos ao público interno, quanto do externo, que possibilitem a visualização da Instituição. Coordenar e supervisionar o Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria geralmente praticadas no Serviço Público, sem que qualquer restrição nos tenha sido imposta por parte da Ouvid quanto ao método e/ou extensão dos nossos trabalhos, que foram desenvolvidos nas unidades operacionais localizadas na Rua Santa Alexandrina, n.º 416, 5º andar – Bairro Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20261-232, sob a responsabilidade da Sra. Julieta Simas da Silveira Soares, nomeada pela Portaria n.º 009, de 21 de janeiro de 2002, do Presidente do Inmetro, publicada no DOU em 24 de janeiro de 2002, para exercer o cargo em comissão de Ouvidora do Inmetro.

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA</b>	<b>PROCESSO AUDIN</b> PA-011-040/2008-O	<b>PÁGINA</b> 3/6
---	--	----------------------

## II - DOS EXAMES REALIZADOS

Inicialmente, cabe ressaltar que nossos trabalhos se pautaram na Solicitação da Auditoria - S.A., Processo n.º PA-011-040/2008-O, de 30 de setembro de 2008, encaminhada previamente a Ouvid, cujas respostas e/ou esclarecimentos foram apresentadas tempestivamente no decorrer dos nossos trabalhos, sendo que, após analisados por esta equipe de auditores, destacamos os fatos de maior relevância no relato que segue:

Sobre o alcance da Audin, com relação aos projetos desenvolvidos por esta Diretoria, cabe-nos informar que em virtude da abrangência, e bem como a complexidade das atividades realizadas pela Ouvid, os exames realizados foram baseados na constatação direta nas informações apresentadas, e/ou por métodos empíricos, sem adoção de matriz de risco.

A respeito do orçamento destinado a diretoria, segue quadro por ação enviado pela Dplad:

### DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA POR AÇÃO – OUVID

AÇÃO	EMPENHO LIQUIDADO (R\$)
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	78.263,36
PADRONIZAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS UNIDADES DE MEDIDAS	1.897,74
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DO PROGRAMA	649.095,91
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>729.257,01</b>

Fonte: Siafi e Siplan

Valores liquidados de janeiro a outubro

Obs.: Com relação aos valores acima reportados, fomos informados pela Dplad que o pagamento de todo o pessoal contratado é rateado, entre as diretorias, no decorrer do ano. Sendo assim, alocados nas mesmas quando da disponibilidade orçamentária.

- A Ouvidoria possui sob sua responsabilidade, o processo de despesa n.º 1626/2004, da empresa Central de Atendimento e Serv. Ltda, no valor total de R\$ 387.784,49. O Contrato em tela representa 53,18%, do orçamento destinado a diretoria.

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA</b>	<b>PROCESSO AUDIN</b> PA-011-040/2008-O	<b>PÁGINA</b> 4/6
---	--	----------------------

1.2. Relacionar os servidores contratados, bolsistas, estagiários, etc, especificando o nome, nível (superior ou médio), o projeto, e a empresa/entidade/organismo, ao qual se acha vinculado.

**Manifestação do Auditado:**

<b>QUADRO FUNCIONAL</b>		
<i>Nome</i>	<i>Vínculo Empregatício</i>	<i>Projetos / Atividades</i>
<i>Julieta Simas da Silveira Soares</i>	<i>Servidora / Inmetro</i>	<i>Ouvidora</i>
<i>Danielle Peixoto da L. Pedrosa</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pela alimentação e atualização da base de dados do Sistema SAC – nível superior</i>
<i>Carolina de Souza Bento</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pelos treinamentos de pessoal da Central de teleatendimento – nível superior</i>
<i>Mariângela Giffoni Loques</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pelos treinamentos de pessoal da Central de teleatendimento; responsável pelo atendimento de funcionários da Ouvidoria Interna – nível superior</i>
<i>Haidê Almeida Silveira Las Heras</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pela Coordenação da Qualidade na Ouvidoria – nível superior</i>
<i>Lídia Carvalho Fernandes</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pela elaboração dos relatórios – nível superior</i>
<i>Cristiana Ferreira Pedrosa</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pela elaboração dos relatórios – nível superior</i>
<i>Fabíola Jurema de M. Bompert</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente de Ouvidoria; responsável pela avaliação e encaminhamento de relatórios para pesquisa de opinião; controle da manutenção e atualização do Sistema SAC – local e via web – nível superior</i>
<i>Aline de Lima Moreira</i>	<i>Contratada / Bênçãos do Senhor</i>	<i>Assistente Administrativo – faz todo o suporte de secretaria, orçamento e controle do contrato da Central de Teleatendimento - nível superior</i>

**Comentário:**

1.2.1. Conforme informações apresentadas, a Ouvid contempla em seu quadro de servidores, 1 Ouvidora-Chefe e 8 contratados.

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA</b>	<b>PROCESSO AUDIN</b> PA-011-040/2008-O	<b>PÁGINA</b> 5/6
---	--	----------------------

- Cabe ressaltar que a Ouvidoria tem a previsão de receber (1) um servidor admitido por meio do concurso público realizado em 2007, para integrar seu corpo funcional.
- Cabe ressaltar que de acordo com o Acórdão 1.520/2006 – Plenário, de 25/8/06, publicado no DOU de 30/8/06, estabelece a substituição gradual dos postos de trabalho irregularmente no âmbito da administração pública federal, por servidores concursados, estipulando até 31/12/2010 aos órgãos e entidades da Administração Direta, Autarquia e fundacional, a substituição de terceirizados por servidores concursados.

1.6. Apresentar o relatório consolidado das pendências identificadas por área do Inmetro, no que tange as reclamações recebidas.

### Manifestação do Auditado:

<i>Quantidade de atendimentos em análise – 01/01/2007 a 31/12/2007</i>							
<i>UP</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Crítica</i>	<i>Informação</i>	<i>Elogio</i>	<i>Total</i>
<i>CGCRE</i>	77	41	04	00	01	00	<b>123</b>
<i>DQUAL</i>	02	04	00	00	00	00	<b>06</b>
<i>DIMEL</i>	03	01	01	00	09	00	<b>14</b>
<i>DIMCI</i>	00	00	00	00	01	00	<b>01</b>
<i>GABIN</i>	01	08	00	00	01	00	<b>10</b>
<i>Outras diretorias</i>	01	00	00	00	03	00	<b>04</b>

<i>Quantidade de atendimentos em análise – 01/01/2008 a 31/12/2008</i>							
<i>UP</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Crítica</i>	<i>Informação</i>	<i>Elogio</i>	<i>Total</i>
<i>CGCRE</i>	90	41	04	01	01	00	<b>137</b>
<i>DQUAL</i>	30	70	04	02	56	00	<b>218</b>
<i>DIMEL</i>	01	01	00	00	26	00	<b>28</b>
<i>DIMCI</i>	03	00	00	00	03	00	<b>06</b>
<i>GABIN</i>	00	05	00	00	00	00	<b>05</b>
<i>Outras diretorias</i>	04	01	00	00	10	00	<b>15</b>

### Comentário:

- 1.6.1. Conforme informações apresentadas e constatações realizadas na Ouvidoria, do total de atendimentos realizados externos/internos, no tocante a reclamações; denúncias; sugestões; críticas; informações e elogios, somados pela Ouvidoria referente ao exercício de 2007 (total de 12.242) e no período de janeiro a setembro/2008 (total de 8.666), pudemos constatar que os quantitativos apresentados, já foram analisados pelos setores competentes, restando atualmente apenas os quantitativos demonstrados nas tabelas anteriormente apresentadas, os quais já se encontram nas respectivas unidades internas do Inmetro em análise.

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA</b>	<b>PROCESSO AUDIN</b> PA-011-040/2008-O	<b>PÁGINA</b> 6/6
---	--	----------------------

- Cabe informar que o controle e acompanhamento do tempo e do tipo de resposta apresentada ao cliente, são gerenciados através do SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão, ferramenta informatizada que contribui para o aprimoramento e qualidade no atendimento ao cidadão, permitindo controlar a chegada, o trâmite das respostas pelas Áreas envolvidas e a respectiva finalização, além de disponibilizar estes dados para a alta gerencia do Inmetro e para a Sociedade, através de relatórios mensais e anuais.
- A Ouvidoria conta também com um serviço de Teleatendimento, prestado mediante o contrato firmado com a Empresa Central de Atendimento e Serviços Ltda, Contrato n.º 273/2004, relativo ao processo n.º 1626/04, tendo como objeto a orientação ao cidadão no que tange ao recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios e informações sobre os serviços prestados pelo Inmetro junto a sociedade brasileira.

### III - CONCLUSÃO

Dando por encerrados os nossos trabalhos de auditoria no que tange as verificações nas informações apresentadas, bem como, aos levantamentos realizados na Área em pauta, salientamos que a Ouvidoria do Inmetro, vem desenvolvendo suas atividades regularmente, dentro dos objetivos previstos como suporte a boa atuação do Inmetro, seguindo as competências que lhe foram atribuídas, conforme o Regimento Interno do Inmetro aprovado pela Portaria nº 82, de 1º de abril de 2008, do Ministério de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

Sendo o que tínhamos a relatar, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Rio de Janeiro, 24 de outubro de 2008.

Claudio William da Conceição Barreto  
Coordenador da Equipe  
CRC/RJ/n.º 089.686/O-0

Mozart Ribeiro Correia  
Auditor  
CRA/RJ/n.º 12.233-9