



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

PROCESSO AUDIN	PERÍODO DA AUDITORIA	DATA	PÁGINA
PA-011-036/2010-O	De 22 a 26 de outubro de 2010		1/17

ÓRGÃO AUDITADO
Ouvidoria – Ouvid

EQUIPE AUDITORA	
NOME	AREA
Vanessa Lage Bellazzi de Pellegrini	Audin
Deise Silva	Audin

DETERMINAÇÃO DA AUDITORIA (SA)
<ul style="list-style-type: none">• Memorando n.º 119/Audin, de 29/09/2010

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

DE ACORDO/ENCAMINHAMENTO
<p>Senhor Presidente, 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">• Controladoria-Geral da União no Estado do Rio de Janeiro - CGU/RJ;• Ouvidoria - Ouvid <p style="text-align: center;">_____ José Autran Teles Macieira Auditor-Chefe CRC/RJ n.º 077.517/O-4</p>

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 2/17
---	--	-----------------------

Sr. Auditor-Chefe,

Em atendimento à determinação contida no Memorando n.º 139/Audin, de 20 de outubro de 2010, 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 22 a 26 de outubro de 2010, com o objetivo de avaliar os atos e fatos ocorridos na Ouvidoria – Ouvid, no período compreendido entre o período outubro a dezembro de 2009 e de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2010, com base no Decreto n.º 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 n.º 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.

II - DOS EXAMES REALIZADOS

Inicialmente, cabe ressaltar que nossos trabalhos se pautaram na Solicitação da Auditoria - SA., Processo n.º PA-011-036/2010-O, de 21 de outubro de 2010, encaminhada previamente a Ouvid, cujas respostas e/ou esclarecimentos foram apresentadas intempestivamente conforme Memorando n.º 032/Ouvid, de 27 de outubro de 2010, sendo que, após analisados por esta equipe de auditores, destacamos os fatos de maior relevância no relato que segue:

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 3/17
---	--	-----------------------

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.

No que tange a existência de pendências de auditorias anteriores, observamos o seguinte:

a) Pendências de Relatórios anteriores:

Quanto às providencias adotadas em relação à recomendação constante do Relatório de Auditoria anterior, Processo Audin n.º PA-011-046-2009-O, de 11/12/2009, pendente, subitem nº 1.2.1.1 foi respondido que:

“Informamos que a vaga que estava disponível para a Ouvidoria foi ocupada pela Servidora Aline de Oliveira”.

1.1. Atos legais de nomeação e delegação de competência.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado respondeu que: *“Não houve alteração.”*

1.1.1. Outros fatos relevantes

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-011-036/2010-O, a cerca da existência de outros instrumentos utilizados, além das normas internas existentes, pelo sistema de controles internos a Ouvidoria respondeu que: *”A Ouvidoria possui outras formas de controle, tais como:*

- *Sistema Sitad - utilizado no controle de envio de documentos às áreas;*
- *Cronograma de ações, elaborado a partir das reuniões da Ouvidoria;*
- *NIT-OUVID-002 – Treinamento de Monitoramento dos Operadores do SAC;*
- *NIT-OUVID-001 – Procedimento para atualização, desenvolvimento e manutenção do SAC;*
- *MOD-OUVID-001 – Termo de Confidencialidade da Ouvidoria.”*

Comentários:

1.1.1.1. Em análise a resposta apresentada, permanece inalterado o ato legal de nomeação e delegação de competência na Chefia da Ouvidoria do Inmetro, permanecendo como responsável, a Ouvidora Chefe Sra. Julieta Simas da Silveira Soares.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 4/17
---	--	-----------------------

- 1.1.1.2. Em conversa com a Sra Haidê Almeida Silveira, verificamos que com relação à base de dados das perguntas e respostas já formuladas previamente, sendo atualmente em torno de mil, a Ouvidoria entra em contato periódico, para saber das demais UPs do Inmetro, se houve alguma mudança nas portarias que poderão impactar em alterações nas respostas cadastradas e utilizadas do banco de dados da Ouvidoria, contudo sem estabelecer um prazo na sua NIG - Ouvid – 04.

Recomendação:

- 1.1.2.1. **Recomendamos a Ouvidoria envidar esforços junto ao Gabin para verificar a melhor maneira de partilhar as informações quanto às substituições e / ou revogações das portarias de todas as UPs do Inmetro, podendo ser feito através do compartilhamento de informações de atualizações das portarias, via sistema informatizado ou através de outra ferramenta que achar mais eficiente, por exemplo.**
- 1.1.2.2. **Sugerimos ainda que, seja determinada, na NIG Ouvid 004, a periodicidade para atualização do banco de dados no que tange às perguntas e respostas que constam do banco de dados do Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC para garantir maior eficácia na atualização das informações nele constantes.**

1.2. Força de Trabalho

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-011-036/2010-O o auditado respondeu que:

“A Ouvidoria é composta por dois servidores e oito contratados. Não há, no momento, estagiários e não houve aumento de contratados.

Visando atender o acórdão do TCU, e relatório da CGU, a Ouvidoria, em 2010, acrescentou ao seu quadro funcional, uma servidora, oriunda de uma diretoria técnica do Inmetro, em virtude da necessidade do profissional possuir conhecimento institucional para o atendimento na Ouvidoria.”

“Ressaltamos que todas as assistentes são responsáveis pelo tratamento das demandas do cidadão-usuário do Inmetro, no que se refere as reclamações e denúncias. Este tratamento consiste em: enviar e acompanhar as providências adotadas pelas áreas responsáveis, e manter o cidadão informado até a finalização do atendimento.”

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 5/17
---	--	-----------------------

Segue, abaixo, o quadro funcional:

Quadro Funcional		
Nome	Vínculo Empregatício	Projetos / Atividades
<i>Julieta Simas da Silveira Soares</i>	<i>Servidora / Inmetro</i>	<i>Ouvidora</i>
<i>Aline de Oliveira</i>	<i>Servidora / Inmetro</i>	
<i>Danielle Peixoto da L. Pedrosa</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pela alimentação e atualização da base de dados de perguntas e respostas do Sistema SAC.</i>
<i>Carolina de Souza Bento</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pelo treinamento de pessoal da Central de teleatendimento, elaboração da Carta de Serviços,</i>
<i>Mariângela Giffoni Loques</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Pleno - responsável pelo treinamento de pessoal da Central de teleatendimento; pelo atendimento às demandas internas</i>
<i>Haidê Almeida Silveira</i>	<i>Contratada/Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pela Coordenação da Qualidade na Ouvidoria</i>
<i>Lídia Carvalho Fernandes</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pela elaboração dos relatórios</i>
<i>Cristiana Ferreira Pedrosa</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pela elaboração dos relatórios; controle da manutenção e atualização do Sistema SAC – local e via web</i>
<i>Fabiola Jurema de M. Bompét</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Empresarial LTDA.</i>	<i>Assistente Especializado Junior - responsável pela avaliação, monitoramento e encaminhamento de relatórios para pesquisa de opinião; monitoramento do Projeto SIOR.</i>
<i>Aline de Lima Moreira</i>	<i>Contratada / Empresa Milênio Assessoria Ltda.</i>	<i>Assistente II – faz todo o suporte de secretaria, orçamento e controle do contrato da Central de Teleatendimento.</i>

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 6/17
---	--	-----------------------

1.2.1. De acordo com as respostas apresentadas constatamos que, atualmente, o quadro de pessoal da Ouvidoria é composto por 10 pessoas, tendo variado de 2009 para 2010 percentualmente em 11,11%, conforme tabela abaixo:

Denominação	Comparativo				
	2008	%	2009	%	2010
Servidores	1	-	1	100	2
Contratados	8	-	8	-	8
Total	9	-	9	11	10

- A variação ocorrida deve-se a inserção de uma servidora ao quadro da Ouvidoria.
- Salientamos que, 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 contratados 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.
- Em consulta a Sra. Haidê Almeida Oliveira, a mesma informou que, não foi solicitado junto a Coordenação Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos – Codrh, vagas para o Edital de 2010 do Concurso do Inmetro.
- Ressaltamos que a Ouvidoria tem sistemas governamentais sendo operados por contratados, o que é vedado pela legislação do governo federal, como é o caso, por exemplo, do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, devendo tal procedimento ser evitado.

Recomendação:

1.2.1.1. Em face do anteriormente exposto, recomendamos a Ouvidoria do Inmetro que interceda junto a Coordenação Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos – Codrh, informando o quantitativo ideal para compor seu quadro de pessoal com servidores concursados, uma vez que, o aumento observado no quadro de pessoal ocorreu devido à entrada de um servidor, bem como, seja observado o Acórdão anteriormente citado, visando atendê-lo, objetivando seguir as regras vigentes e estabelecidas pelo Governo Federal.

1.2.1.2. Recomendamos ainda que a Ouvidoria efetue o remanejamento das atividades de seus colaboradores e servidores de forma que somente servidores operem os sistemas governamentais, como é o caso, por exemplo, do SCDP.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 7/17
---	--	-----------------------

1.3. Plano Anual e os Programas de Trabalho aprovado para o exercício de 2010.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado apresentou um quadro de ações e cronograma de realizações para 2010 e para o primeiro semestre de 2011, onde constam todas as ações necessárias para cumprimento do plano de trabalho e do plano anual da Ouvidoria interna, ouvidoria externa, da coordenação da qualidade da Ouvidoria e do Sistema de Ouvidorias nos órgãos da RBMLQ-I.

“Com relação às atividades da Ouvidoria, relacionamos a Ouvidoria Externa, considerando o atendimento à sociedade como um todo e fornecimentos de dados gerenciais importantes para a Instituição e o Projeto Sior, de igual maneira, por atingir todos os Estados, amplificando o trabalho da Ouvidoria.”

“Quanto ao cronograma de 2011 será elaborado e aprovado na ocasião da análise crítica de 2010, a realiza-se no final de dezembro deste ano.”

1.4. Levantamento das reclamações, sugestões e críticas por área, e denúncias, relativas ao exercício de 2009, e ao período de janeiro a setembro/2010.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado apresentou um link para acessarmos os relatórios da Ouvidoria de 2009, até o primeiro semestre de 2010, bem como disponibilizou as tabelas abaixo:

Quantidade de atendimentos – outubro a dezembro de 2009							
UP	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Crítica	Informação	Elogio	Total
CGCRE	18	40	-	-	4380	1	4439
DQUAL	80	92	102	67	2204	7	2552
DIMEL	2	17	2	-	612	-	633
DIMCI	3	-	-	-	45	-	48
GABIN	-	3	-	-	27	-	27

Quantidade de atendimentos – janeiro a setembro de 2010							
UP	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Crítica	Informação	Elogio	Total
CGCRE	83	83	3	-	12946	1	13116
DQUAL	223	147	208	41	7960	9	8588
DIMEL	11	6	5	1	1884	-	1907
DIMCI	19	-	-	-	126	-	145
GABIN	-	5	-	-	64	-	69

Quantidade de atendimentos – janeiro a setembro de 2010	
Total	
Total de atendimentos	23825
Total de atendimentos concluídos	23499
Total de atendimentos em análise	326

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 8/17
---	--	-----------------------

*“A Ouvidoria utiliza como padrão de trabalho três normas para tratamento às demandas externas. São elas:
NIE-OUID-001 – Procedimento para o atendimento às demandas, pela Central de Teletendimento;
NIG-OUID-002 – Tratamento de reclamação, crítica e denúncia; e
NIG-OUID-004 – Atendimento a sugestões, elogios e pedidos de informações recebidos pela Ouvidoria.”*

Comentários:

1.4.1. No tocante aos quantitativos apresentados no quadro anteriormente citado, pudemos constatar que a Ouvidoria do Inmetro vem buscando cada vez mais, solidificar as demandas solicitadas pelos usuários internos e externos, encaminhando-as para as respectivas diretorias do Inmetro, fixando-lhes prazos para devidos atendimentos e respostas, conforme preceitua as normas internas da qualidade do Inmetro existentes. Tal procedimento busca aumentar a confiabilidade do Inmetro junto à sociedade brasileira no que concerne aos aspectos da metrologia, normalização e qualidade industrial no país.

1.4.2. Verificamos que com base nas informações apresentadas, retiradas de dados do sistema Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, a Ouvidoria só tem 1,37% de atendimentos em análise em setembro de 2010. Esse fato demonstra a eficiência operacional da Ouvidoria em relação aos dados anuais de atendimentos.

1.5. Acompanhamento das respostas apresentadas aos clientes.

Manifestação do Auditado:

Em atenção a Solicitação de Auditoria o auditado informou que:

Fomos informados que a Ouvidoria não conseguiu emitir o relatório gerencial que pedimos, com estas informações e que foram feitas algumas solicitações a Ctinf, inclusive para a correção dos relatórios que foram emitidos com erros.

Comentários:

1.5.1. De acordo com as informações prestadas, constatamos que a Ouvidoria do Inmetro realiza os devidos acompanhamentos referentes aos prazos no tocante às respostas pendentes, com informações extraídas do banco de dados do sistema SAC, mas não podem usar os relatórios do mesmo diretamente, pois encontram alguns erros nesses relatórios e assim, não os consideram fidedignos. Entretanto, a recobrança é automática para as Diretorias do Inmetro que apresentam pendências junto aos clientes deste Instituto.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 9/17
---	--	-----------------------

Abaixo, dispomos uma tabela com os seguintes controles de tempo que acreditamos ser importante o sistema fornecer a Ouvidoria através de relatórios adequados, tempestivos e corretos:

<i>Tempo médio de resposta – xx/xx/xx a xx/xx/xx</i>	<i>Até 15 dias</i>		<i>Mais de 15 dias</i>		<i>Em andamento por mais de 15 dias</i>	
	<i>QTD</i>	<i>%</i>	<i>QTD</i>	<i>%</i>	<i>QTD</i>	<i>%</i>
<i>Ups:</i>						
<i>CGCRE</i>						
<i>DQUAL</i>						
<i>DIMEL</i>						
<i>DIMCI</i>						
<i>GABIN</i>						

Recomendação:

1.5.1.1 Recomendamos que a Ouvidoria envie esforços junto à Dplad para tentar resolver esse problema no sistema SAC que é o sistema operacional e gerencial usado pela Ouvidoria e pelo Inmetro para que possam obter relatórios mais adequados, fidedignos e tempestivos, de forma a dar mais informações gerenciais a esta UP e conseqüentemente o Inmetro.

1.6. Pendências por área do Inmetro referente às reclamações recebidas.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado manifestou:

“A pendência, para a Ouvidoria, é aquela que ainda não foi tratada por nenhuma Diretoria. De acordo com os períodos acima destacados, não há pendências, somente atendimentos que estão em análise nas áreas técnicas responsáveis, conforme tabelas acima mencionada.”

Comentários:

1.6.1. Com relação às informações apresentadas, assim como, em constatações realizadas junto a Ouvidoria do Inmetro, do total de atendimentos finalizados referentes a: informações; reclamações; denúncias; sugestões; críticas e elogios, pudemos verificar que em sua maioria foram analisados e finalizados pelas áreas competentes do Inmetro, e as que encontram-se em fase de andamento, estão sendo monitoradas pela própria Ouvidoria juntamente com as áreas competentes, visando o cumprimento dos prazos determinados em questão.

- A Ouvidoria contempla ainda 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. Cabe informar que os próprios atendentes da empresa terceirizada solucionam os anseios dos usuários externos quando ligam, mediante perguntas e respostas catalogadas no banco de dados, gerenciadas pela Ouvidora Chefe do Inmetro.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 10/17
---	--	------------------------

1.6.2. A Ouvidoria está com processo licitatório aberto de pregão eletrônico, para selecionar uma nova empresa de Call Center para continuar prestando esse serviço. Verificamos que o contrato com a empresa supracitada, foi prorrogado por duas vezes após decorridos cinco anos, porém há justificativa e assinatura do Presidente do Inmetro, conforme preceitua a lei nº 8.666/93 e suas alterações.

1.6.3. Analisamos o processo licitatório e obtivemos cópia do mesmo até a página 148 na qual consta que a Copel – Coordenação de Pregão Eletrônico estará realizando as demais etapas dia 05/10/2010. Antes dessa etapa, a empresa UP Selling Representações teve a proposta recusada, mas não consta nos autos o motivo da desclassificação da mesma. A empresa que ficou como segunda colocada estava sendo exigida a apresentar a documentação exigida no item 6.10 do edital. Posteriormente, vimos que a empresa que estava como segundo colocada havia apresentado toda a documentação que estava sendo analisada pela Copel para dia 09/11/2010 ser proferida a resposta da análise.

Recomendação:

1.6.3.1. Recomendamos que a Ouvidoria e a Copel sempre anexem ao processo licitatório todos os documentos comprobatórios das análises realizadas de todas as empresas, inclusive daquelas que por algum motivo foram excluídas dos procedimentos licitatórios, de modo a deixar registrado para os órgãos de controle a plena transparência de todos os atos da comissão e da área interessada.

1.7. Convênios e Contratos em vigor, sob a gerência da Ouvidoria.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado informou que *em relação a convênios e termos de parcerias, tais instrumentos não se aplicam a Ouvidoria.*

Quanto a contratos: *“Possuímos somente o Contrato do Call Center (número: 273/04) que foi duas vezes prorrogado, sendo a primeira por 180 dias e a segunda por mais 180 dias, tendo em vista a nova Instrução Normativa n.º 03 de 15 de outubro de 2009, que obrigou a alterar todo o Termo de Referência e, também, a inclusão de novo serviço (Pesquisa) no referido Termo.*

Por ser um contrato apenas, a Ouvidoria faz o controle através dos relatórios disponibilizados no Sistema Siplan.

Esclarecemos que os valores referentes ao Contrato do Call Center são fixos, não ultrapassando 25% do valor contratado”

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 11/17
---	--	------------------------

1.8. Atendimento da Ouvidoria na Efetividade dos Serviços Prestados pelo Inmetro.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado manifestou que:

“Hoje não possuímos uma metodologia para mensurar o impacto do atendimento. Esta questão está sendo aprofundada em reunião posterior com o apoio da DIGEQ.

A Ouvidoria fornece às áreas, dados gerenciais, que auxiliam na tomada de decisões para ações referentes a melhorias aplicáveis as suas atividades.”

Comentário:

- 1.8.1. A Ouvidoria prepara relatórios semestrais e anuais com as sínteses dos atendimentos, tempo de atendimento por UP, ranking das reclamações e denúncias no período, dentre outras informações relevantes, encaminhando-os às principais UPs do Inmetro, e as demais são informadas por intermédio da ferramenta comunica. O objetivo destes encaminhamentos é alertar as UPs sobre os problemas apontados, assim como, ajudá-los na identificação das prioridades de acompanhamento e demais trabalhos dessas UPs.

1.9. Outros Fatos Relevantes

1.9.1. Mudanças Operacionais, Táticas ou Estratégicas

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado declarou que:

“A vinda de mais uma servidora para a equipe, tendo em vista o aumento de atividades desta Diretoria e a necessidade de se ter mais uma funcionária do quadro do Inmetro.

A Ouvidoria mudou-se para um espaço físico maior e com mais privacidade, o que gerou mais conforto aos nossos clientes externos e internos.”

Comentários:

- 1.9.1.1. O aumento das atividades ocorreu em função da implantação das Ouvidorias nos Estados para criar o Sistema Integrado das Ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 12/17
---	--	------------------------

1.9.2. Relatórios Gerenciais para Acompanhamento de suas Atividades, Metas e Indicadores

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado declarou que: *“Sim. Possuímos relatórios mensais, semestrais e anuais. Todos os relatórios encontram-se disponíveis em nosso site, nos links: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/relatoriosMensais.asp> http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/balanco_gereencial.asp”*

- *Índice de pontualidade nas respostas às reclamações/denúncias (número de reclamação/denúncia respondida pela UP em até 15 dias/Total de reclamações/denúncias encaminhada para a UP);*
- *Nível de satisfação do usuário direto do serviço de Ouvidoria (Informação) – periodicidade: anual – sentido da meta: crescente; e*
- *Nível de satisfação do usuário direto do serviço de Ouvidoria (Reclamação) – periodicidade: anual – sentido da meta: crescente.*
- *Índice de Ouvidorias já implantadas nos Estados integrados ao SIOR – Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede.*
- *Índice de respostas às denúncias na Ouvidoria Interna.”*

Comentários:

- 1.9.2.1. Verificamos que são emitidos relatórios gerenciais para fornecer informações úteis aos trabalhos realizados pelas principais UPs do Inmetro, que desempenham as atividades fins e para a própria avaliação da Ouvidoria. O mais representativo é o Relatório Síntese Semestral e o Anual que são encaminhados as UPs e disponibilizados na Intranet, bem como, os relatórios sínteses mensais.
- 1.9.2.2. Além desses relatórios, a Sra Haidê Almeida Silveira, contratada responsável pela Coordenação da Qualidade, nos informou que as metas e indicadores são acompanhados periodicamente através do Sistema de Acompanhamento e Execução do Planejamento Estratégico - PLANEST. Verificamos no referido sistema que as metas não vêm sendo cumpridas, quanto à pontualidade e ao posicionamento no tratamento de reclamações e denúncias que segundo informações da Sra Cristiana Pedrosa vem ocorrendo um problema no sistema SAC da Ouvidoria, em relação a obtenção do relatório com as informações necessárias para coletar os indicadores, fato já repassado à Coordenação de Tecnologia da informação - Ctinf para a devida correção, e que até o momento, ainda não obteve êxito na resposta.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 13/17
---	--	------------------------

- 1.9.2.3. Constatamos que as metas dos indicadores da Ouvidoria, com relação à pontualidade e ao posicionamento quanto ao tratamento de reclamações e denúncias, estão todos em torno de 50% (cinquenta por cento). Entretanto, em verificação aos trabalhos de comparação realizados pela Ouvidoria nesse exercício de 2010, onde a Ouvidoria do Inmetro se comparou principalmente com a Ouvidoria da Anvisa, foi colocado pela Anvisa que a meta dela é de 80% (oitenta por cento) para pontualidade nas respostas.

Recomendação:

- 1.9.2.3.1. Recomendamos que a Ouvidoria análise junto com a Dplad a melhor meta a ser estabelecida para cada indicador, avaliando individualmente cada um, bem como, o histórico da Ouvidoria e as metas estabelecidas por organizações congêneres ao Inmetro, de modo que as metas definidas venham a favorecer um atendimento completo à Sociedade.**

1.9.3. Orçamento da Ouvidoria - Empenhado em Relação ao Liberado no Siplan.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado informou que:

“No mês de fevereiro/2010 foi empenhado um valor total de R\$324.897,75, referente ao pagamento de Captação de Recursos Humanos – Empresa Milênio, que depois foi diluído mês a mês com valores de aproximadamente 49 mil.

No mês de junho/2010 foi empenhado um valor de R\$205.107,54, referente ao pagamento do Contrato 273/2004 da Central de Teletendimento, esse valor está sendo diluído mês a mês com valores de aproximadamente 34 mil.

O Contrato da Central de Teletendimento foi prorrogado por mais 180 dias, a partir de junho de 2010. Como no Siplan só havia valores previstos em A de janeiro a junho, e de julho a dezembro em B, foi necessário realizar esse empenho em junho para cumprir com o pagamento do Contrato, até o fim do ano.

Ocorreram também pagamentos para a empresa de informática Montreal (outubro, novembro e dezembro de 2009), que não estavam previstos no orçamento da Ouvidoria para 2010.

O controle é feito freqüentemente através de relatórios disponibilizados pelo Sistema Siplan, porém é necessário fazer alguns remanejamentos no mesmo para corrigir os saldos negativos que foram gerados pelos empenhos citados acima.”

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 14/17
---	--	------------------------

Comentários:

1.9.3.1. Em consulta ao SIPLAN no dia 20/10/2010 foi verificado que o Orçamento apresentou os seguintes números:

R\$

Previsto: 717.506,00

Liberado: 486.621,48

Empenhado: 812.326,18

Identificamos que o valor empenhado ultrapassou o previsto em R\$ 94.820,18 (noventa e quatro mil, oitocentos e vinte reais e dezoito centavos) em função dos pagamentos realizados a Montreal e ao Termo aditivo do contrato da Central de Atendimento e Serviços Ltda. Segundo informações da Sra Aline Moreira, colaboradora da Ouvidoria, o responsável pelo Orçamento do Inmetro foi quem solicitou essa alocação de recurso de parte de pagamentos dessa empresa na Ouvidoria. Salientamos que essa empresa prestava serviços de informática.

1.9.3.2. Verificamos o volume 12 do processo nº 3215/2006-11, da empresa Montreal e constatamos que eram feitos rateios para pagamentos das notas fiscais, tendo em vista que todas as UPs utilizavam os serviços prestados por esta empresa ao Inmetro. O rateio era feito com base no número de computadores existentes, o valor mensal que competia a Ouvidoria era de R\$ 2.264,41. No processo havia: termos aditivos, notas fiscais atestadas pelo fiscal do contrato, relatórios gerenciais mensais dessa empresa, tabela com rateio das despesas, cópias de GFIPs e GPSs. Constatamos ainda que o contrato venceu dia 31/08/08 e o parecer da procuradora Dra Dayse Alves dizia não ser possível a prorrogação do mesmo e o parecer foi encaminhado pelo Procurador Chefe a Dplad. Mesmo após este parecer contrário a prorrogação de prazo, ocorreram emissões de notas fiscais em 06/10/2008 referente a prestação de serviços em setembro de 2008. Ademais, foi emitida mais uma nota fiscal nº 15636 em 19/12/2008 no valor de R\$ 193.685,76 e assim terminou este volume sem mais esclarecimentos e não consta no sistema de protocolo do Inmetro mais volumes para esse processo.

1.9.4. Projetos Formalizados pela Ouvidoria e Registrados no Sicap

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-036/2010-O o auditado declarou que:

“De acordo com o Decreto n.º 6932/2009, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

Conforme recomendação da Ouvidoria do MDIC, a Ouvidoria do Inmetro ficou responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 15/17
---	--	------------------------

A Carta de Serviços é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Organização, como acessar e obter estes serviços. Ela deve informar também os compromissos e os padrões de atendimento assumidos pela Instituição.

Foi elaborado um cronograma de ações, em anexo, que demonstra o acompanhamento e previsão de conclusão, estimada para novembro de 2010.”

Comentários:

- 1.9.4.1. Verificamos no Sistema de Controle e Acompanhamento de Projeto - SICAP que o único projeto que a Ouvidoria possui é o Sistema de Implantação das Ouvidorias nos Estados - SIOR para implantar o sistema integrado das Ouvidorias na RBMLQ-I. Constatamos que o projeto em referência até setembro de 2010 está aproximadamente 90% concluído, e pelas informações do sistema SICAP faltam a implantação e o treinamento em alguns Estados como o Maranhão e Rondônia.
- 1.9.4.2 Segundo informações da Sra Haidê Almeida Silveira, contratada responsável pela Coordenação da Qualidade, faltam cerca de 10% (dez por cento) de atividades/ações para finalizar o projeto, pois ainda precisa entrar em operação as ouvidorias dos seguintes Estados: Amapá, Roraima, Maranhão e Rondônia, sendo que nos dois primeiros já existe o ouvidor, mas o sistema ainda não está sendo utilizado e os dois últimos ainda não possuem ouvidores para implantação e treinamento do sistema da Ouvidoria.
- 1.9.4.3. Salientamos ainda que a criação da carta de serviços ao cidadão não foi registrada no SICAP pela Ouvidoria, conforme determinam as normas gerais da DPLAD acerca dos projetos institucionais.

Recomendações:

- 1.9.4.1.1. Recomendamos que todos os projetos da Ouvidoria sejam lançados e controlados no sistema corporativo existente para essa finalidade, que é o SICAP, assim a DPLAD e as demais UPs, como a Audin, possam acompanhá-lo também.**
- 1.9.5. Outros Aspectos Relevantes**

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-011-036/2010-O o auditado manifestou que: “*Não*”. Embora o auditado tenha dado resposta negativa a esse questionamento, essa equipe de auditoria relatará a seguir, assuntos que em nosso entendimento julgamos importantes.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 16/17
---	--	------------------------

1.9.5.1. SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão

Comentários:

- 1.9.5.1.1. Verificamos que, o controle de acesso a esse sistema é definido pela Ouvidora do Inmetro, Sra Julieta Simas, de acordo com a atividade a ser executada pelo usuário, sendo disponibilizado acesso ao sistema para consulta e alteração de qualquer dado ou informação, adequando-se ao perfil pertinente à atividade. Entretanto, entendemos que deveria haver uma norma da Ouvidoria estabelecendo padrões de acesso por níveis e perfis, a depender da função, ou cargo e do nível de informação necessária a cada um dos usuários do SAC, deixando registrado e transparente a todos o tipo de perfil e de acesso dado a cada um dos interessados no sistema.
- 1.9.5.1.2. Constatamos ainda que o sistema SAC não alerta através de ferramentas de sistemas de informação (uma agenda eletrônica de prazos, por exemplo), que os prazos para as respostas das UPs, a uma determinada demanda, por exemplo, já expirou, contudo envia e-mails automáticos às respectivas UPs responsáveis pelas respostas em atraso, sobre essa situação de pendência.
- 1.9.5.1.3. Averiguamos também que o sistema SAC apresenta algumas informações inconsistentes com a realidade, como é o caso da quantidade de reclamações e denúncias que o sistema não está apontando corretamente de forma quantitativa às respostas que são concedidas imediatamente, assim a Ouvidoria precisa fazer o levantamento manual para obter essas informações.

Recomendação:

- 1.9.5.1.1.1. **Recomendamos que seja criada uma norma para a Ouvidoria tratar das questões envolvendo o SAC, contendo entre outros dispositivos o de perfis de acesso à consulta e modificação de dados e informações de modo a deixar o processo de utilização do sistema cada vez mais transparente e com mais controle.**
- 1.9.5.1.1.2. **Recomendamos ainda que seja verificado junto a Coordenação de informática do Inmetro, formalmente, sobre a possibilidade da criação de uma ferramenta, dentro do sistema SAC, preferencialmente, que possa controlar o tempo de respostas das UPs para alertar a Ouvidoria sobre as respostas das UPs que estiverem em atraso.**
- 1.9.5.1.1.3. **Sugerimos, ainda que, sempre que for encontrada uma falha ou um erro no sistema SAC, causado por informação equivocada do usuário lançada no referido sistema e identificada pelo colaborador ou grupo de controle do sistema da Ouvidoria, que tal fato seja levado ao conhecimento de todas as demais UPs, para que, a lacuna encontrada não venha mais a ocorrer.**
- 1.9.5.1.1.4. **Sugerimos, ainda que, seja solicitado, junto a Coordenação de informática do Inmetro, providências quanto à correção dos dados e informações pertinentes à quantidade de reclamações e denúncias, pois o sistema não está apontando corretamente de forma quantitativa às respostas que são concedidas imediatamente, assim a Ouvidoria precisa fazer o levantamento manual para obter essas informações. Salientamos que essas informações são muito importantes para o Inmetro e, portanto deve ser dada prioridade a solução desse problema.**

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-036/2010-O	PÁGINA 17/17
---	--	------------------------

III – CONCLUSÃO

Dando por encerrados os nossos trabalhos de auditoria, que objetivaram avaliar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Inmetro, no período compreendido entre outubro de 2009 a setembro de 2010, relacionamos as recomendações de maior relevância identificadas nos subitens n.º 1.1.2.1, 1.1.2.2, 1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.5.1.1, 1.6.3.1, 1.9.2.3.1, 1.9.4.1.1, 1.9.5.1.1.1, 1.9.5.1.1.2, 1.9.5.1.1.3, 1.9.5.1.1.4 deste relatório, que devem ser apresentadas mediante a adoção de ações corretivas visando a sua regularização.

Outrossim, nos colocamos ao dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2010.

Vanessa Lage Bellazzi de Pellegrini
Coordenadora de Equipe
CRC/BA/n.º 022.653/O-1

Deise Silva
Auditora
CRC/RJ/n.º 106.431/O-0