

	GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DO INMETRO E DO SIOR	NORMA N.º NIG-OUVID-013	REV. N.º 01
		PUBLICADO EM DEZ/2018	PÁGINA 1/15

SUMÁRIO

- 1 Objetivo
 - 2 Campo de Aplicação
 - 3 Responsabilidade
 - 4 Documentos de Referência
 - 5 Documentos Complementares
 - 6 Definições
 - 7 Requisitos Gerais
 - 8 Planejamento
 - 9 Execução
 - 10 Controle
 - 11 Análise Crítica e Melhoria Contínua
 - 12 Histórico da Revisão e Quadro de Aprovação
- ANEXO A – Fluxograma do Processo**

1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece os requisitos para gestão das manifestações de denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma se aplica à Ouvidoria do Inmetro, incluindo o seu serviço de *call center*, às Ouvidorias do Sior e demais UP do Inmetro.

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela elaboração, revisão e cancelamento desta Norma é da Ouvidoria do Inmetro.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Apostila	Aplicação da Lei de Acesso à Informação e Recursos à CGU (2ª ed.)
Contrato	Serviços de <i>Call Center</i> (Termo de Referência)
Decreto nº 8.243/14	Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências
Lei nº 8.078/90	Código de Defesa do Consumidor – CDC
Lei nº 13.460/17	Dispõe sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos
Manual	Manual de Ouvidoria Pública da CGU – ed. Revisada
ABNT NBR ISO 9001:2015	Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
ABNT NBR ISO 10002:2005	Gestão da Qualidade – Satisfação do Cliente – Diretrizes para o Tratamento de Reclamações nas Organizações

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 2/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Decreto nº 9.094/17	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
Decreto-Lei n.º 2.848/40	Código Penal
Decreto-Lei nº 9.492/17	Regulamenta a Lei 13.460/17
FOR-Ouvid-001	Formulário de Atendimento Presencial
FOR-Ouvid-005	Termo de Confidencialidade
IN/OGU 05/2018	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
Lei 12.527/11	Lei de Acesso à Informação
Manual	Manual do e-Ouv 3.0
NIG-Ouvid-007	Manutenção da Base de Dados do SAC
NIG-Ouvid-010	Requisitos de Gestão das Atividades de Controle e Suporte do Call Center
NIG-Ouvid-011	Capacitação e Formação Continuada em Ouvidoria
NIG-Ouvid-012	Requisitos de Gestão das Manifestações à LAI
NIT-Ouvid-004	Requisitos de Gestão do SGQ-Ouvid
Portaria Inmetro Nº 287/14	Dispõe sobre consultas jurídicas à Procuradoria Federal no Inmetro
DOQ-Ouvid-001	Diretrizes para a implementação das Ouvidorias da RBMLQ-I
NIE-Cgcre-006	Tratamento de Reclamações
NIE-Cgcre-040	Tratamento de reclamação e apelação relacionadas ao reconhecimento da conformidade aos princípios das boas práticas de laboratório BPL
NIE-Dimel-091	Tratamento de manifestações recebidas pela Dimel
NIE-Dimci-024	Registro de acompanhamento de reclamações na Dimci
NIG-Dconf-008	Tratamento de Demandas da Sociedade (Reclamações, Denúncias, Pedidos de Informação, Sugestões, Elogios e Críticas)

6 DEFINIÇÕES

6.1 Siglas

As siglas das UP/UO do Inmetro podem ser acessadas em: <http://intranet.inmetro.gov.br/tema/qualidade/docs/pdf/siglas-inmetro.pdf>.

CGU	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União
CEI	Comissão de Ética do Inmetro
DDG	Discagem Direta Gratuita
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Público Federal
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
LAI	Lei de Acesso à Informação

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 3/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

MP	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
OD	Órgão Delegado pelo Inmetro
OGU	Ouvidoria-Geral da União
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro
SAC	Sistema de Atendimento ao Cidadão
Sior	Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I
TR	Termo de Referência

6.2 Termos

6.2.1 Atendimento de nível (1) - Atendimento inicial realizado pela equipe de teleatendentes do *call center* da Ouvidoria do Inmetro, por meio do número de DDG. O atendimento dessa equipe se limita às informações disponíveis na base de dados do SAC. Manifestações sem resposta na base do SAC geram pendências para a equipe do atendimento de nível (2). (Adaptado do TR/Contrato Call Center)

6.2.2 Atendimento de nível (2) - Atendimento realizado pela equipe de recepcionistas atendentes da Ouvidoria do Inmetro a manifestações recebidas por outros canais de acesso à Ouvidoria, que não o DDG, ou geradas como pendência pela equipe do atendimento de nível (1). (Adaptado do TR/Contrato Call Center)

6.2.3 Canais de acesso à Ouvidoria - São os diversos meios pelos quais as Ouvidorias do Inmetro e do Sior recebem e registram as manifestações dos cidadãos. São canais de acesso à Ouvidoria do Inmetro, apenas: o número de DDG, o formulário eletrônico de atendimento, disponível no site e intranet do Inmetro, correspondência via Correios e o atendimento presencial.

6.2.4 Consulta – Situação na qual o cidadão deseja receber do poder público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta. (CGU/OGU)

Nota 1 – Segundo a CGU, consultas requerem análise, parecer ou decisão.

Nota 2 – Segundo a Lei 13.460/17, as consultas não são manifestações de Ouvidoria.

6.2.5 Denúncia - Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. (IN/OGU/Nº 05/18)

6.2.6 Comunicação de irregularidade – São denúncias ou reclamações registradas como anônimas. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.7 Elogio – Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.8 Manifestação – Ato do cidadão de expressar, por meio dos canais de acesso da Ouvidoria, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

6.2.9 Pedido de acesso à informação – Manifestação direcionada aos órgãos públicos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica, que tenha como objeto um dado (qualquer elemento identificado em sua forma bruta) ou informação (dado, processado ou não, contido em qualquer suporte). (Lei 12.527/11)

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 4/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

6.2.10 Reclamação – Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.11 Sior - Sistema que reúne e integra as Ouvidorias dos órgãos delegados do Inmetro nos Estados, bem como das Superintendências do Inmetro no Rio Grande do Sul e em Goiás.

6.2.12 Sistema de atendimento ao cidadão (SAC) - Esse termo é aplicado nesta Norma, tanto para definir o sistema informatizado utilizado pelas Ouvidorias do Inmetro e do Sior para registrar as manifestações da sociedade, quanto para referenciar as manifestações já registradas nesse sistema, sob um número de SAC.

6.2.13 Solicitação de providências – pedido para adoção de providências por parte da Administração.

6.2.14 Sugestão - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.15 Serviço de *Call Center* - Serviço terceirizado, prestado pela Ouvidoria do Inmetro, que disponibiliza aos cidadãos, em todo país, o serviço de DDG (0800.285.1818) para o registro de manifestações.

6.2.16 Sistema “Simplifique!” – Funcionalidade aplicada ao Sistema Integrado de Ouvidorias do Poder Público Federal (e-OUV), por meio da qual os cidadãos podem solicitar mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a execução dos serviços públicos. (Decreto 9.094/17)

6.2.17 Qualidade no atendimento - Qualificação atribuída às manifestações tratadas de acordo com os requisitos desta Norma.

6.2.18 Resposta conclusiva - É uma decisão administrativa final, ou seja, ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.19 Transparência ativa - Iniciativa do órgão público de dar divulgação a informações de interesse geral ou coletivo, ainda que não tenha sido expressamente solicitada. (Lei 12.527/11)

6.2.20 Identificação – qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica. (IN/OGU/N.º 05/18)

6.2.21 Linguagem cidadã – linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. (IN/OGU/N.º 05/18)

7 REQUISITOS GERAIS

7.1 Os requisitos desta Norma estão alinhados à Lei nº 13.460/17 e seus respectivos documentos regulamentares.

7.2 As Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal são instâncias de controle e participação social e devem zelar pelo cumprimento da Lei supracitada.

7.3 São instruções da OGU/CGU para a atuação das ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal:

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 5/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

- a) agir com presteza e imparcialidade;
- b) colaborar com a integração das ouvidorias;
- c) zelar pela autonomia das ouvidorias;
- d) promover a participação social como método de governo; e,
- e) contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

7.4 As ouvidorias do Inmetro e do Sior não devem receber manifestações anônimas.

7.5 Somente na condição de “comunicação de irregularidade”, reclamações e denúncias devem ser recebidas e encaminhadas para tratamento.

Nota – O atendimento à “comunicação de irregularidade” não está sujeito a prazo legal de atendimento e acompanhamento pelo autor da comunicação.

7.6 As Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem proteger a identidade dos manifestantes e os seus respectivos dados pessoais, na forma da Lei.

Nota – A critério do manifestante, sua identidade e dados pessoais podem ser disponibilizados.

7.7 A condição de órgão delegado, coloca as Ouvidorias do Sior submetidas às instruções supracitadas, no que tange às manifestações relacionadas aos serviços a eles delegados pelo Inmetro.

7.8 As manifestações registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem servir de insumo para estimular a transparência ativa no Inmetro, bem como a melhoria dos processos internos, incluindo aqueles relacionados às atividades delegadas.

7.9 O(A) Ouvidor(a) do Inmetro e os Ouvidores(as) do Sior, bem como suas respectivas equipes, devem assinar Termo de Confidencialidade para atuar na Ouvidoria e ter acesso ao sistema e-Ouv, conforme FOR-Ouvid-005.

7.10 As respostas às manifestações registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem ser elaboradas e assinadas pelos servidores das áreas técnicas responsáveis pelos temas demandados, não cabendo a equipe da Ouvidoria elaborar ou editar respostas.

7.11 Quando houver necessidade de apoio jurídico na elaboração das respostas, as consultas à Procuradoria Federal no Inmetro devem ser feitas pelo Chefe da UP que trata a manifestação, conforme Portaria Inmetro 287/14.

7.12 As Ouvidorias do Inmetro e do Sior estão acessíveis e integradas no sistema e-Ouv de propriedade do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, conforme Decreto nº 9.492/18.

7.13 Os requisitos desta Norma são passíveis de adaptação pelas Ouvidoria do Sior, considerando suas particularidades.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 6/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

8 PLANEJAMENTO

8.1 As Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem definir e tornar público os seus diversos canais de acesso aos cidadãos.

8.2 É recomendável que as Ouvidorias do Sior atendam ao DOQ-Ouvid-001.

8.3 A Ouvid deve coordenar, junto às UP do Inmetro, a manutenção da base de dados do SAC, conforme NIG-Ouvid-007.

8.4 A Ouvid deve manter as equipes técnicas dos atendimentos de nível (1) e (2), bem como os Ouvidores do Sior, capacitados e atualizados das informações técnicas relativas à gestão dos serviços do Inmetro prestados à sociedade, conforme NIG-Ouvid-011.

8.5 A Ouvid deve distinguir manifestações da LAI daquelas típicas de Ouvidoria, de acordo com as definições aplicadas em 6.2, tratando aquelas referentes à LAI conforme a NIG-Ouvid-012.

9 EXECUÇÃO

9.1 A execução das atividades de cadastramento, tratamento e encaminhamento de manifestações nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem ser efetuadas no sistema e-Ouv, de acordo com as orientações aplicadas ao Manual do e-Ouv, disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/e-ouv/manual-ouvidorias/view>.

9.2 No registro/cadastramento das manifestações:

- a) informar ao manifestante a obrigatoriedade legal de identificação, conforme a Lei 13.460/17, quando o atendimento for presencial ou telefônico;
- b) quando o manifestante não quiser informar os seus dados pessoais e de contato, esclarecer que a manifestação será cadastrada como comunicação anônima e, nessa condição, ele não terá acesso a protocolo de atendimento, prazo de resposta e nem poderá acompanhar o tratamento da manifestação, conforme determina a Instrução Normativa 05/2018/OGU/CGU;
- c) o cadastro do e-mail do manifestante é obrigatório, portanto quando o mesmo, por qualquer motivo, não informá-lo, cadastrar o e-mail corporativo do operador/recepcionista;
- d) informar ao manifestante que ele receberá um e-mail contendo a confirmação do registro da manifestação e o número do protocolo de atendimento (NUP);
- e) quando o atendimento não consistir em for imediato: a) informar que o prazo legal de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por igual período; e b) que, em qualquer tempo, o cidadão poderá consultar no e-Ouv o andamento da sua manifestação;
- f) classificar o tipo de manifestação (denúncia, reclamações, solicitação, sugestão e elogio), o assunto e o subsassunto; e,
- g) os operadores do *call center* da Ouvidoria do Inmetro devem classificar as manifestações por eles registradas/cadastradas sempre como “solicitação”.

Nota – A classificação de assuntos e subassuntos (específicos do Inmetro) já está disponível no e-Ouv. Em caso dúvidas, consultar a Ouvidoria do Inmetro.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 7/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

9.3 No tratamento das manifestações registradas/cadastradas:

- a) o atendimento nível (2) deve revisar as classificações de tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio), assunto e subassunto no tratamento de manifestações registradas pelo *call center* do Inmetro ou pelas Ouvidorias do Sior e reclassificar se for o caso;
- b) consultar a Carta de Serviços dos Usuários do Inmetro, disponível em: <http://www2.inmetro.gov.br/cartadeservicos/servicos.php> e/ou a base de dados do SAC, a fim de obter a resposta e concluir o atendimento de forma imediata, se for o caso; e,

Nota – As ouvidorias do Sior podem ter bases próprias de consulta.

- c) Manifestações podem ser encerradas sem produção de resposta conclusiva, quando seu autor descumprir os deveres de:
 - c.1) expor os fatos conforme a verdade;
 - c.2) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - c.3) agir de modo temerário; ou,
 - c.4) não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

9.4 Especificações para o Atendimento de Nível (2)

9.4.1 Quando não for identificada resposta na Carta de Serviços dos Usuários do Inmetro ou na base de dados do SAC:

- a) identificar a UP responsável pelo assunto;
- b) encaminhar a manifestação à UP responsável, por e-mail, ocultando os dados do manifestante, quando estes não forem imprescindíveis ao tratamento da manifestação ou quando o cidadão autorizar;
- c) esclarecer a UP nessa comunicação: o prazo legal de atendimento, que a resposta deve ser redigida com o vocativo “*Prezado(a) [Nome do manifestante]*” e que a resposta deve ser assinada por um servidor público;
- d) informar que, caso seja necessário solicitar informação complementar, que esta deve ser feita de uma única vez, pois o e-Ouv só aceita um único pedido; que o prazo legal de retorno do cidadão é de 30 dias corridos; e que a ausência de resposta implica no arquivamento automático da manifestação;
- e) recomendar que seja mantida a confidencialidade das informações sobre o atendimento;

Nota – Somente quando imprescindível ao tratamento da manifestação, serão compartilhados os dados pessoais do manifestante e informado que a responsabilidade legal pela proteção da identidade e dos dados pessoais do mesmo passa a ser daquele agente público.

- f) inserir cópia dos e-mails trocados com as áreas técnicas no campo “observações” do e-Ouv;
- g) inserir a resposta recebida no campo “Resposta”, antecedida da seguinte mensagem de encaminhamento: “Retransmitimos, abaixo, resposta da *[informar a UP]* a sua manifestação: ”;

Nota 1 – A Ouvidoria somente retransmite aos cidadãos as respostas formuladas pelas áreas técnicas.

Nota 2 – Nas respostas retransmitidas pela Ouvidoria é omitido o nome do autor da mesma, sendo apenas identificada a UP respondente. O nome do autor fica registrado no campo “observações” do e-Ouv para efeito de rastreamento da autoria da resposta, quando necessário.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 8/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

- h) não encaminhar à UP o histórico da manifestação no corpo dos e-mails, nem os dados do manifestante;
- i) quando o envio do histórico e/ou dados do manifestante for uma condição para compreensão/tratamento da manifestação, alertar a UP que os mesmos não devem ser enviados ao autor da manifestação, nem ao denunciado/reclamado; e,
- j) monitorar o tratamento das manifestações encaminhadas às UP, com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 13.460/17.

9.4.2 As manifestações reclassificadas pelo atendimento de nível (2) como “solicitação”, cujo teor é caracterizado por “consulta”, conforme termo definido em 6.2, devem ser encaminhadas às UP do Inmetro para tratamento e a manifestação se manterá aberta aguardando a resposta da UP. A Ouvidoria deve encaminhar o posicionamento ao manifestante, conforme texto abaixo:

Prezado(a) Sr(a),

Sua solicitação trata-se de uma “consulta técnica” e, nessa condição, necessita de uma análise, parecer ou decisão de um especialista. Assim, encaminhamos sua manifestação para [inserir UP/UO], que tem o prazo legal de até 30 dias, prorrogáveis por igual período, para respondê-lo. Em caso de urgência, recomendamos efetuar contato no canal direta desse serviço, a saber [inserir o contato aplicado na Carta de Serviços ou informado à Ouvid pela UP/UO], informando o seu protocolo de atendimento (NUP) [se não existir canal direto formalizado, excluir esse trecho da resposta]. Caso não seja atendido(a) no prazo especificado, favor registrar reclamação nesta Ouvidoria “por não cumprimento do prazo legal de atendimento previsto na Lei 13.460/17”, acessando: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>, ou ligando para o número 0800.285.1818.

9.4.2.1 Quando o contato da consulta não estiver disponível na Carta de Serviços ao Usuário, essa informação deve ser solicitada à UP.

9.4.2.2 Todas as respostas às manifestações classificadas no subassunto como “consulta técnica” devem conter, ao final do seu texto, no mínimo uma palavra-chave que identifique a qual produto/serviço se refere a consulta. A inserção dessa palavra-chave deve ser feita pelo recepcionista atendente que finalizar a manifestação.

Exemplo:

“Informamos que as oficinas autorizadas a prestar o serviço de instalação de GNV podem ser consultadas no site do Inmetro no link: <http://www.inmetro.gov.br/inovacao/oficinas/busca_oficinas.asp>.

Palavra-chave: *GNV, oficina autorizada, instalação de GNV.*

Nota – A inserção de palavras-chave nas respostas às consultas técnicas objetiva viabilizar a identificação dos produtos e serviços consultados para efeito de relatório de gestão.

9.4.3 As manifestações mencionadas no item 9.4.2 que retornarem à Ouvidoria serão classificadas como “reclamação” por insatisfação com o atendimento das UP do Inmetro ou dos OD, tratadas conforme 9.3, sendo, posteriormente, registradas em relatório específico e encaminhadas ao Chefe da UP ou ao dirigente do OD, conforme o caso.

9.4.4 As manifestações classificadas pelo atendimento de nível (2) como relativas à LAI, que não possuem resposta na base de dados do SAC, serão concluídas mediante a resposta padrão abaixo descrita e tratadas conforme a NIG-Ouvid-012:

Prezado (a) Sr. (a),

Atendendo aos dispositivos da Lei 13.460/17 que determina que os pedidos de informação sejam tratados conforme a Lei 12.527/11, solicitamos acessar o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível no link: www.acessoainformacao.gov.br/sistema e registrar o seu pedido. Caso necessite de auxílio para acessar o sistema e-SIC, favor ligar para 0800.285.1818 que nossa equipe estará disponível para auxiliá-lo(a).

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 9/15
---	----------------------	--------------------	------------------------

9.4.4.1 Quando essas manifestações tiverem como objeto os serviços prestados pelo Inmetro:

- a) Encaminhar para análise no âmbito do processo de manutenção da base de dados do SAC, conforme NIG-Ouvid-007; e,
- b) tratar conforme item 9.4.4, desta Norma.

Nota – A alínea “b” encontra justificativa no Art. 7º da LAI que diz, entre outros, que o acesso à informação de que trata essa Lei compreende a “informações sobre as atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive às relativas a sua política, organização e serviços”. É recomendável consultar os itens desse artigo sempre que a manifestação for caracterizada por um pedido de informação, para justificar o seu encaminhamento para tratamento no âmbito do e-SIC.

9.4.5 As manifestações identificadas pelo atendimento de nível (2) como relativas à Ouvidoria Interna do Inmetro devem ser tratadas conforme o item 9.3 desta Norma.

9.4.6 As manifestações relacionadas à RBMLQ-I, a critério do(a) Ouvidor(a), podem ser encaminhadas, via e-Ouv, às Ouvidorias do Sior, ou tratadas diretamente pelo Inmetro, junto aos órgãos delegados. Reter registro.

9.4.6.1 Quando a decisão for NÃO encaminhar, a manifestação deve ser tratada, conforme o item 9.3, desta Norma.

9.4.6.2 Quando a decisão for ENCAMINHAR, informar o manifestante, reter registro e aplicar no e-Ouv o procedimento de “encaminhamento” previsto no manual, enviando ao cidadão a resposta padrão descrita a seguir:

Prezado(a) Sr.(a) [nome completo],

Sua manifestação foi enviada à Ouvidoria da Representação do Inmetro no Estado de (...) que tem o prazo legal de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para lhe enviar uma resposta. O tratamento da sua manifestação pode ser monitorado consultando o e-Ouv (opção esfera estadual/municipal) e informando o nº do seu protocolo de atendimento (NUP).

Caso não seja atendido (a) no prazo acima especificado, favor registrar reclamação na Ouvidoria da Representação do Inmetro acima mencionada por não cumprimento do prazo legal de atendimento, previsto na Lei 13460/17.

9.4.7 Conforme procedimento da OGU, quando forem registradas manifestações de reclamação que tratem da não apuração de denúncias habilitadas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior, o atendimento de nível (2) deve:

- a) classificar como reclamação/qualidade no atendimento;
- b) rastrear a denúncia no sistema e-Ouv;
- c) informar ao cidadão o nome do órgão apurador para o qual a denúncia foi enviada e em que data; e,
- d) orientar o cidadão a entrar com pedido de acesso à informação no sistema e-SIC, requerendo informações sobre a apuração da referida denúncia.

9.4.8 A Ouvidoria deve monitorar as manifestações registradas nas redes sociais (perfis oficiais) e no site “Reclame Aqui”. As manifestações evidenciadas a partir dessas mídias devem ser registradas e/ou tratadas, conforme item 9.3 desta Norma.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 10/15
---	----------------------	--------------------	-------------------------

9.4.9 As sugestões registradas no sistema “e-OUV/Simplifique!” devem ser tratadas conforme manual do e-Ouv.

9.4.10 O Atendimento de nível (2) pode ser presencial. E quando assim o for, a Ouvidoria deve utilizar o FOR-Ouvid-001 para o registro inicial da manifestação e, em seguida, tratar conforme os itens 9.2 e 9.3 desta Norma. Após preenchido e assinado, o referido FOR deve ser digitalizado e arquivado na pasta do “Atendimento Presencial”, disponível em: Y:\Processos de Gestão OUVID\Processo de Gestão do SAC\Atendimento presencial – Formulários.

9.4.10.1 Os formulários assinados também devem ser guardados em arquivo físico durante o período de 01 (um) ano.

9.5 Requisitos para o Tratamento de Denúncias

9.5.1 Denúncias registradas na Ouvidoria do Inmetro e do Sior devem ser encaminhadas aos órgãos de controle interno e/ou externo.

Nota 1 – São órgãos de controle interno no Inmetro: Audin, Corregedoria, Comissão de Ética do Inmetro (CEI), Gabin (por meio do processo de auditoria interna do SGQI) e as instâncias de tratamento de denúncias formalizadas nas UP, conforme as Normas: NIE-Cgcre-006, NIE-Cgcre-040, NIE-Dimel-091, NIE-Dimci-024 e NIG-Dconf-008.

Nota 2 – São exemplos de órgãos de controle externo: as Polícias, o Ministério Público, os Tribunais de Contas e etc.

Nota 3 – Convém que as Ouvidorias do Sior identifiquem os órgãos internos e externos de controle com os quais pode contar na apuração de denúncias, considerando a realidade local.

9.5.2 Denúncia identificada pelo(a) Ouvidor(a) com elementos suficientes (indícios e/ou provas) para ser encaminhada a órgãos de controle externo deve ser enviada ao Presidente do Inmetro - ou ao dirigente do OD, conforme o caso, para conhecimento e com recomendação de consulta jurídica sobre o envio da mesma a órgãos de controle externo.

9.5.3 Quando o(a) Ouvidor(a) julgar pertinente, denúncia encaminhada por ele(a) aos órgãos de controle interno deve seguir com a recomendação de que, em comprovados os fatos e aplicadas as sanções administrativas previstas em Lei, o processo de apuração deve ser levado ao conhecimento do Presidente do Inmetro - ou do dirigente do OD, conforme o caso, com recomendação de consulta jurídica sobre a necessidade de envio da mesma a órgãos de controle externo.

Nota – A pertinência será julgada de acordo com o grau de gravidade da denúncia.

9.5.4 Quando o teor da denúncia não apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, a Ouvidoria deve solicitar os mesmos ao manifestante, esclarecendo que sem eles não é possível verificar os fatos denunciados.

9.5.5 Conforme Instrução Normativa nº 05/2018 OGU/CGU, denúncias podem ser encerradas quando:

a) estiver dirigida a órgão não pertencente ao poder executivo federal; ou,

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 11/15
---	----------------------	--------------------	-------------------------

b) não contenha elementos mínimos indispensáveis a sua apuração.

9.5.6 As “comunicações de irregularidades” devem ser encaminhadas aos órgãos apuratórios somente se forem identificados elementos suficientes (indício e/ou provas) que viabilizem a verificação dos fatos descritos.

Nota 1 – Nesses casos, a impossibilidade de contatar o manifestante para detalhá-la justifica o seu arquivamento. Reter registro.

Nota 2 – Recebida uma “comunicação de irregularidade”, os órgãos apuratórios podem arquivar, ou em havendo elementos suficientes, proceder, por iniciativa própria, a instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento inicial não poderá ter caráter punitivo. (IN/CGU/OGU/05/2018)

9.5.6.1 O envio do resultado da apuração interna ao dirigente máximo do Inmetro - ou do OD, é recomendável quando o Chefe da UP, ou os responsáveis pela apuração no OD, entenderem que a denúncia também apresenta elementos que só podem ser apurados por órgãos de controle externo.

9.5.7 Cabe às Ouvidorias do Inmetro e do Sior assegurar o sigilo da identidade e à proteção dos dados pessoais dos manifestantes na forma da Lei 12.527/11.

Nota – O manifestante pode optar, no ato do registro/cadastro da sua manifestação, por tornar sua identidade disponível.

9.5.7.1 Quando for indispensável à apuração dos fatos os dados do autor da manifestação, a Ouvidoria pode revelar ao apurador esses dados, ficando o apurador responsável pela restrição do acesso à identidade do manifestante a terceiros. Reter registro.

Nota 1 – Essa regra se aplica a qualquer tipo de manifestação de Ouvidoria.

Nota 2 – A restrição de acesso mencionada não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante. Tal restrição de acesso se encontra fundamentada no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

9.5.8 A Ouvidoria do Inmetro deve informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores (DAS) a partir do nível 4, ou equivalente, com a devida ciência do Presidente do Inmetro. (IN/CGU/OGU/N.º 05/2018)

9.5.9 As denúncias que, eventualmente, forem encaminhadas pelos cidadãos diretamente aos Chefes de UP do Inmetro, ou aos dirigentes de órgãos delegados, ou as suas respectivas equipes, devem ser reencaminhadas às Ouvidorias do Inmetro ou do Sior, para tratamento. (IN/CGU/OGU/N.º 05/2018)

9.5.10 No caso de denúncias com mais de uma empresa/fabricante a ser apurado, a manifestação deve ser desmembrada de acordo com o número de empresas/fabricantes denunciados.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 12/15
---	----------------------	--------------------	-------------------------

9.6 Prazos de Atendimento e Respostas

9.6.1 A Lei 13.460/17 determina que o prazo de resposta às manifestações registradas em Ouvidoria é de até 30 dias corridos, prorrogáveis por igual período. Internamente, às áreas técnicas têm 20 dias corridos, prorrogáveis por igual período, para encaminhar resposta à Ouvidoria. Em ambos os casos, a prorrogação deve se dar por meio de justificativa. Reter registro.

9.6.2 As manifestações de elogio devem ser de conclusão imediata com o envio ao agente público citado, bem como a ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro na folha funcional, conforme (IN/CGU/OGU/N.º 05/2018).

9.6.3 Devem ser devolvidas às áreas responsáveis por tratar as manifestações, para nova redação, as respostas que:

- a) não respondem, no todo ou na parte, a manifestação do cidadão;
- b) estejam escritas em linguagem excessivamente técnica, confusa, ambígua, descortês e com problemas gramaticais;
- c) expõem, negativamente, a imagem da instituição e/ou de seus gestores; e,
- d) fazem pedidos descabidos ou desproporcionais.

10 CONTROLE

10.1 Gestão de Risco

10.1.1 O gestor do processo deve elaborar e implementar um Plano de Monitoramento dos Riscos identificados no processo. Esse Plano deve conter, no mínimo:

Tabela 01 – Controle de Gerenciamento de Riscos

Descrição do Risco Identificado	Resposta ao Risco	Barreira de Risco	Relato da Efetividade da Barreira de Risco, no Período

Fonte: Ouvid

Nota – As opções de estratégias de “resposta aos riscos” identificados pela UP podem ser: aceitar, evitar, transferir, mitigar ou explorar. Consultar item 6.2 da NIT-Ouvid-004.

10.1.2 O gestor do processo operacional deve, anualmente:

- a) analisar criticamente as barreiras de risco implementadas, realizando os ajustes e melhorias necessárias;
- b) reavaliar os riscos dos processos, visando identificar eventuais novos riscos.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 13/15
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.2 Gestão de Indicadores

10.2.1 Desempenho Global do Atendimento

Objetivo do Indicador: Este indicador tem como finalidade mensurar a quantidade global de manifestações registradas nas Ouvidorias do Inmetro e Sior em relação aos meses do ano.

Memória de Cálculo: (Nº de manifestações registradas) / (meses).

10.2.2 Índice de Cumprimento dos Prazos de Atendimento

Objetivo do Indicador: Este indicador tem como finalidade mensurar a capacidade de atendimento aos prazos estabelecidos nesta Norma pelas Ouvidorias do Inmetro e do Sior.

Memória de Cálculo: (Nº de manifestações atendidas no prazo, no período) / (n. total de manifestações registradas, no período) *100

10.2.3 Índice de Qualidade no Atendimento

Objetivo: Este indicador tem como finalidade mensurar o grau de satisfação com as respostas recebidas, bem como a ausência de resposta.

Memória de Cálculo: (Nº de manifestações retornadas por insatisfação com a resposta ou a ausência dela, no período) / (Nº total de manifestações atendidas, no período) *100

10.2.4 Índice de Insumo à Melhoria na Gestão e à Transparência Ativa

Objetivo: Este indicador tem como finalidade mensurar o grau de influência da sociedade nas mudanças operacionalizadas na gestão das UP e subsidiar ações de transparência ativa no Instituto.

Memória de Cálculo: (Nº de mudanças implementadas nas UP) / (Nº total de manifestações por mudanças encaminhadas às UP) *100

11 ANÁLISE CRÍTICA E MELHORIA CONTÍNUA

11.1 O tratamento de não-conformidades, no âmbito dos processos operacionais, se dará a partir do estudo da causa-raiz, adotando como métodos, entre outros, o diagrama de causa e efeito e os cinco porquês. Reter registro no Sistema Orquestra P90.

11.2 A análise crítica e melhoria contínua do processo deve ser realizada por meio da análise e implementação imediata de correções e ações corretivas, orientadas pelo gestor do processo, e da análise crítica anual, pelo Chefe da UP, dos resultados obtidos no controle do processo.

11.3 A cada quadrimestre, o gestor do processo deve encaminhar ao Chefe da UP um relatório apresentando os resultados obtidos no controle do processo.

	NIG-OUVID-013	REV. 01	PÁGINA 14/15
---	----------------------	--------------------	-------------------------

12 HISTÓRICO DA REVISÃO E QUADRO DE APROVAÇÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
00	Jan/18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emissão Inicial. ▪ Esta Norma cancela as NI: NIG-Ouvid-002, 003, 004 e 005.
01	Dez/18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisão geral para atendimento da IN/CGU/OGU/N.º 05/2018.

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Revisado por:	Marcia Andreia da Silva Almeida	Chefe da Ouvidoria
Verificado por:	Andrea Goes da Cruz	Analista Executivo em Metrologia e Qualidade
Aprovado por:	Marcia Andreia da Silva Almeida	Chefe da Ouvidoria

/ANEXO A

ANEXO A – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

