

	<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS DA RBMLQ-I</b>	<b>NORMA Nº NIE-OUVID-002</b>	<b>REV. Nº 01</b>
		<b>APROVADA EM MAR/2014</b>	<b>PÁGINA 1 / 5</b>

## SUMÁRIO

- 1 Objetivo**
- 2 Campo de Aplicação**
- 3 Responsabilidade**
- 4 Documentos Referência**
- 5 Documentos Complementares**
- 6 Definições**
- 7 Condições Gerais**
- 8 Fluxo Básico de Atendimento**
- 9 Histórico da Revisão**
- ANEXO – FLUXO DE FUNCIONAMENTO DE UMA OUVIDORIA**

### 1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece o procedimento específico a ser utilizado pelas Ouvidorias da RBMLQ-I.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma se aplica somente as Ouvidorias da RBMLQ-I.

### 3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão desta Norma é da Ouvidoria do Inmetro.

### 4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO 10002 – Gestão da Qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.

NIG- Ouvid-005                      Tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, Dimel e Dqual, encaminhadas à RBMLQ-I.


### 5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

FOR-Ouvid-005                      Termo de Confidencialidade da Ouvidoria

### 6 DEFINIÇÕES

#### 6.1 Siglas

SAC                      Sistema de Atendimento ao Cidadão

	<b>NIE-OUVID-002</b>	<b>REV. 01</b>	<b>PÁGINA 2 / 5</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

RBMLQ-I      Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro  
OD              Órgão Delegado  
SUR             Superintendência

## 6.2 Termos

Denúncia – Manifestação feita por pessoa física ou jurídica, relatando ações conduzidas pelo Inmetro ou por organizações com as quais o Inmetro tem acordo formal, passíveis de ilegalidade.

Reclamação - Manifestação feita por pessoa física ou jurídica, relatando ações conduzidas pelo Inmetro ou por organizações com as quais o Inmetro tem acordo formal, passíveis de gerarem não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro e/ou nos Sistemas de Gestão da Qualidade daquelas organizações.

Crítica - Julgamento ou apreciação desfavorável sobre as atividades institucionais, que não reflete ilegalidade e que não é passível de gerar não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro.

Conflito de interesse – Ameaça de imparcialidade.

Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC - Sistema informatizado destinado ao gerenciamento do recebimento e atendimento de sugestões, elogios, pedidos de informação, reclamações, críticas e denúncias feitas ao Inmetro, possui também uma base de dados destinada a fornecer respostas rápidas e padronizadas e a permitir a emissão de relatórios gerenciais.

## 7 CONDIÇÕES GERAIS

**7.1** O(a) Ouvidor(a) deve enviar cópia da nomeação ou formalização do Dirigente do OD ou Superintendência à Ouvidoria do Inmetro.

Nota 1 – Para assumir este cargo, não pode acumular a função com o de Diretor Técnico ou agente fiscal ou outros cargos que possam caracterizar conflito de interesse.

Nota 2 – As Ouvidorias devem estar diretamente vinculadas a Direção máxima da Instituição de onde atuam.


**7.2** Caso haja assistentes de Ouvidoria, os mesmos devem ser formalizados junto a Ouvidoria do Inmetro, pelo Ouvidor ou Dirigente do OD ou Superintendência.

Nota 1 – É vedado ao estagiário acessar o Sistema SAC, considerando que, por serem aprendizes, não podem ser responsabilizados por eventuais quebras de sigilo.

Nota 2 – É vedado ao usuário do Sistema SAC repassar a sua senha para outra pessoa. A senha somente pode ser utilizada por pessoal previamente autorizado pela Ouvidoria do Inmetro.

### 7.3 Estrutura física da Ouvidoria

---

	<b>NIE-OUVID-002</b>	<b>REV. 01</b>	<b>PÁGINA 3 / 5</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

A Ouvidoria deve ter, no mínimo:

- a) Espaço físico exclusivo com privacidade e acessibilidade;
- b) Telefone com número exclusivo para uso da Ouvidoria, podendo ser gratuito;
- c) Computadores exclusivos para a Ouvidoria com acesso à internet e ao SAC;
- d) Os e-mails da Ouvidoria devem ser corporativos.

### **7.3.1 Visibilidade dos acessos à Ouvidoria**

As informações de onde e como o cliente pode realizar uma reclamação, denúncia ou crítica devem estar visíveis e claras tanto no site quanto na Instituição.

## **7.4 Confidencialidade**

**7.4.1** Todo o pessoal envolvido no registro e tratamento de reclamação, crítica ou denúncia deve manter confidencialidade quanto às informações obtidas.

**7.4.2** O Ouvidor e a sua equipe devem assinar o Termo de Confidencialidade para ter acesso ao sistema SAC.

## **7.5 Recursos Humanos**

### **7.5.1 Critérios de admissão de ouvidores**

#### **Perfil do profissional**

##### **Ouvidor(a):**

- a) É desejável ter formação de nível superior, preferencialmente, na área de Humanas.
- b) Preferencialmente, pertencer ao quadro funcional e ter experiência em atendimento ao público externo.
- c) É desejável que o Ouvidor tenha conhecimento das atividades da Instituição.

Nota - É vedado ao estagiário atuar como Ouvidor.


#### **Curso de Capacitação do Ouvidor**

O(a) Ouvidor(a) e assistentes de Ouvidoria, ao serem contratados ou empossados, devem fazer o curso de Capacitação de Ouvidores do Inmetro, disponível no ambiente virtual de aprendizagem Moodle - <http://cicma.inmetro.gov.br/moodle> sob a coordenação do Cicma e da Ouvidoria do Inmetro.

## **8 FLUXO BÁSICO DE ATENDIMENTO**

**8.1** As Ouvidorias da RBMLQ-I, ao receberem uma reclamação, denúncia ou crítica, devem avaliar se a mesma possui informações que possibilitem a apuração dos fatos.

---

 <b>INMETRO</b>	<b>NIE-OUVID-002</b>	<b>REV. 01</b>	<b>PÁGINA 4 / 5</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

**8.2** De posse das informações, as Ouvidorias da RBMLQ-I devem registrar a demanda no Sistema SAC e encaminhá-la à área competente utilizando o “Formulário de Encaminhamento”, disponível no campo “Situação da Análise” e informar à área técnica o prazo de 30 dias corridos, para tratamento e resposta.

Nota - Caso a área responsável necessite de um prazo maior que o estipulado, deverá elaborar uma justificativa e encaminhar à Ouvidoria do Órgão Delegado ou Superintendência, em até 05 dias úteis, a contar do recebimento da demanda.

**8.3** As Ouvidorias da RBMLQ-I devem encaminhar um posicionamento ao demandante informando o prazo acordado com a área competente para envio da resposta final e registrar no histórico do atendimento, disponível no Sistema SAC.

**8.4** A Ouvidoria do Órgão Delegado ou Superintendência, ao receber a resposta da área responsável, deve registrá-la no SAC, encaminhá-la ao cidadão e finalizar o atendimento no Sistema.

Nota 1 – Para melhor visualização do fluxo, observar anexo A desta norma.

Nota 2 – Este fluxo básico se refere apenas as demandas advindas da sociedade que são encaminhadas diretamente às ouvidorias dos estados.

Nota 3 – Somente devem ser registrados no Sistema SAC, as reclamações, denúncias e críticas.

Nota 4 – Para atendimentos advindos do Inmetro, deve-se seguir a norma NIG-Ouvid-005.

## **9 HISTÓRICO DA REVISÃO**

Revisão	Data	Itens Revisados
01	Mar/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteração no anexo A – fluxo</li> <li>• Alteração no item 05</li> <li>• Duas notas foram acrescentadas no item 7.2</li> <li>• Alteração nos itens 8.2, 8.3 e 8.4</li> </ul>

**ANEXO - FLUXO DE FUNCIONAMENTO DE UMA OUVIDORIA**

