

	TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA, DIMEL E DQUAL, ENCAMINHADAS À RBMLQ-I	NIG-OUVID-005	REV. Nº 00
		APROVADA EM MAR/10	PÁGINA 01/04

SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de Aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Documentos complementares
- 5 Siglas
- 6 Definições
- 7 Denúncia Anônima
- 8 Denúncia sobre conduta profissional
- 9 Denúncias relativas às atividades da Dqual recebidas pelo GA
- 10 Denúncias relativas às atividades da Dimel recebidas pelo GA
- 11 Denúncias recebidas pela CT
- 12 Denúncias recebidas pelas UP Dimel e Dqual
- 13 Relatórios
- 14 Análise crítica e monitoramento das ações de melhoria
- 15 Histórico da Revisão

1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece procedimento a ser utilizado no tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria e pelas UP, Dimel e Dqual, que são encaminhadas, para tratamento, à RBMLQ-I.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma se aplica a Ouvidoria do Inmetro, Dimel, Dqual e Ouvidorias da RBMLQ-I.

3 RESPONSABILIDADE

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


4 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

NIG-Ouvid-002 – Tratamento de reclamação, crítica e denúncia.

NIE-Ouvid-001 – Procedimento para o atendimento às demandas, pela Central de Teleatendimento.

5 SIGLAS

Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Ouvid	Ouvidoria
SAC	Sistema de Atendimento ao Cidadão
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro
SIOR	Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I
AGU	Advocacia Geral da União
GA	Grupo de Atendimento da Ouvidoria do Inmetro
Dqual	Diretoria da Qualidade
Dimel	Diretoria da Metrologia Legal
UP	Unidade Principal

	NIG-OUVID-005	REV. 00	PÁGINA 2/04
---	----------------------	--------------------	------------------------

6 DEFINIÇÕES

6.1 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.

6.2 Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC

Sistema informatizado destinado a gerenciar o atendimento de sugestões, elogios, pedidos de informações, reclamações, críticas e denúncias feitas ao Inmetro, possuindo também uma base de dados destinada a fornecer respostas rápidas e padronizadas e a permitir a emissão de relatórios gerenciais.

7 DENÚNCIAS ANÔNIMAS

7.1 Conforme recomendação da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC e da AGU, em documento datado no dia 26 de novembro de 2007, todas as denúncias anônimas que desejam somente atacar, por ressentimento ou má-fé, os desafetos, colegas ou superiores, bem como aquelas notoriamente de caráter calunioso, difamatório e injurioso, devem ser ignorados de imediato.

7.2 As denúncias anônimas fundamentadas, baseadas em evidências, devem ser objeto de apuração, com discrição e prudência, conforme recomendação do mesmo documento, acima citado.

8 DENÚNCIAS SOBRE CONDUTA PROFISSIONAL

8.1 As denúncias referentes à conduta profissional devem ser avaliadas pela Ouvidoria do Inmetro, em conjunto com a UP envolvida, e as ações devem ser particularizadas.

9 DENÚNCIAS RELATIVAS ÀS ATIVIDADES DA DQUAL RECEBIDAS PELO GA


9.1 O GA, da Ouvidoria do Inmetro, ao receber a denúncia, conforme norma NIG-OUVID-002 avalia a necessidade de informações adicionais.

9.2 O GA, de posse de todas as informações necessárias para instruir o processo, deve enviar a demanda, registrada no Sistema SAC, à Ouvidoria do Órgão Delegado, para tratamento, com os dados do denunciante mantidos em sigilo.

9.3 A Ouvidoria do Órgão Delegado recebe a demanda, via Sistema SAC, e a encaminha à área responsável, informando 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, em até 5 dias úteis, a contar do recebimento da demanda.

9.4 A Ouvidoria do Órgão Delegado deve registrar o prazo no histórico do Sistema SAC e informar ao GA da Ouvidoria do Inmetro, que deve posicionar o demandante sobre o mesmo.

	NIG-OUVID-005	REV. 00	PÁGINA 3/04
---	----------------------	--------------------	------------------------

9.5 A Ouvidoria do Órgão Delegado, ao receber a resposta da área responsável deve registrá-la e encaminhá-la à Ouvidoria do Inmetro, pelo Sistema SAC, informando a finalização da análise.

9.6 O GA, ao receber a resposta da Ouvidoria da RBMLQ-I deve avaliá-la e encaminhá-la ao demandante, finalizando o atendimento.

Nota: Caso a Ouvidoria do Inmetro não concorde com a resposta do Órgão Delegado, deve buscar orientações com a UP responsável pelo assunto.

10 DENÚNCIAS RELATIVAS ÀS ATIVIDADES DA DIMEL RECEBIDAS PELO GA

10.1 O GA, da Ouvidoria do Inmetro, ao receber a denúncia, conforme norma NIG-Ouvid-002 avalia a necessidade de informações adicionais.

10.2 O GA, de posse de todas as informações necessárias para instruir o processo, deve enviar a demanda à Ouvidoria do Órgão Delegado, para tratamento.

10.3 A Ouvidoria do Órgão Delegado recebe a demanda, via Sistema SAC, e a encaminha à área responsável, informando 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, em até 5 dias úteis, a contar do recebimento da demanda.

10.4 A Ouvidoria do Órgão Delegado deve registrar o prazo no histórico do Sistema SAC, informar ao GA da Ouvidoria do Inmetro e ao demandante sobre o mesmo.

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

11 DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA CT

11.1 A Central de Teleatendimento deve seguir a NIE-Ouvid-001.


12 DENÚNCIAS RECEBIDAS PELAS UP DIMEL E DQUAL

12.1 Ao receber denúncia, a UP verifica se o assunto é ou não de competência de sua área.

Nota: Caso a denúncia não seja da sua competência, esta deve ser remetida à Ouvidoria do Inmetro para atendimento.

12.2 Sendo o assunto da sua competência, o responsável designado pelo dirigente deve:

- a) Cadastrar o demandante;
- b) Registrar a denúncia no Sistema SAC;
- c) Encaminhar a demanda à Ouvidoria do Inmetro pelo Sistema SAC; e
- d) Encaminhar e-mail à Ouvidoria do Inmetro informando o n.º do registro do SAC.

	NIG-OUVID-005	REV. 00	PÁGINA 4/04
---	----------------------	--------------------	------------------------

12.3 A continuidade do tratamento deve seguir os itens 9 e 10, caso a demanda seja afeta à Dqual ou à Dimel, respectivamente.

13. RELATÓRIOS

13.1 A Ouvidoria deverá emitir um relatório, com periodicidade semestral, até o trigésimo dia do mês subsequente, a ser enviado para a Dqual, Dimel e Órgãos Delegados, contemplando os dados gerenciais relevantes ao período, visando realizar a análise crítica dos atendimentos realizados pelos Órgãos Delegados.

14. ANÁLISE CRÍTICA E MONITORAMENTO DAS AÇÕES DE MELHORIA

14.1 A ouvidoria deverá agendar reunião com a Dqual, uma vez ao ano, visando realizar a análise crítica da qualidade de atendimento, devendo ser emitido um relatório que apresente as ações de melhoria necessárias a serem implementadas tendo em vista o tratamento eficaz das denúncias pelos Órgãos Delegados.

14.2 A Ouvidoria deverá encaminhar aos Órgãos Delegados o relatório que contempla as ações de melhoria, e negociar e monitorar o plano de trabalho, a ser elaborado pelos Órgãos Delegados, visando à implementação das ações.

14.3 a Ouvidoria deverá apresentar, na última reunião Plenária do ano da RBMLQ-I, os resultados dos dados gerenciais relevantes ao período, as ações de melhoria evidenciadas quando da análise crítica e a situação atual da implementação das mesmas, por Órgão Delegado.

15. HISTÓRICO DA REVISÃO

Não há histórico para a revisão.
