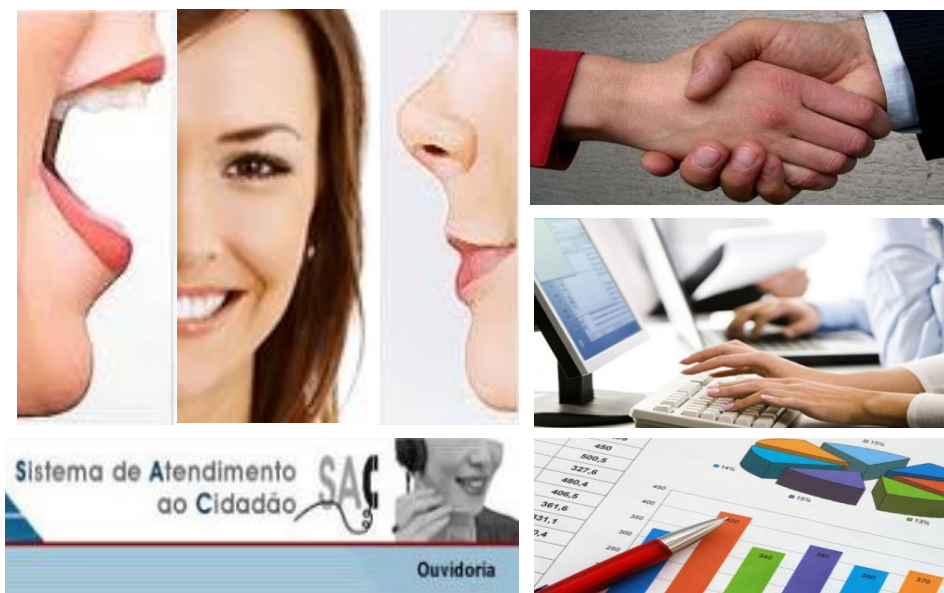


Ouvidoria do Inmetro



Ferramenta Estratégica de Gestão do
Relacionamento Institucional

Marcia A. Almeida

Ouvidora

Missão Institucional

Receber, encaminhar para tratamento interno e monitorar o atendimento às manifestações dos cidadãos, relacionadas à missão do Inmetro, atuando como facilitadora do diálogo da instituição com seus diversos públicos e subsidiando a Alta Direção com informações de apoio ao gerenciamento estratégico.

Visão (2022)

Consolida-se, até 2022, como uma Ouvidoria de referência no Serviço Público Federal na promoção da transparência ativa e do controle e participação social, por meio práticas de gestão alinhadas às normativas da OGU/CGU e à legislação pertinente.

Princípios da Gestão

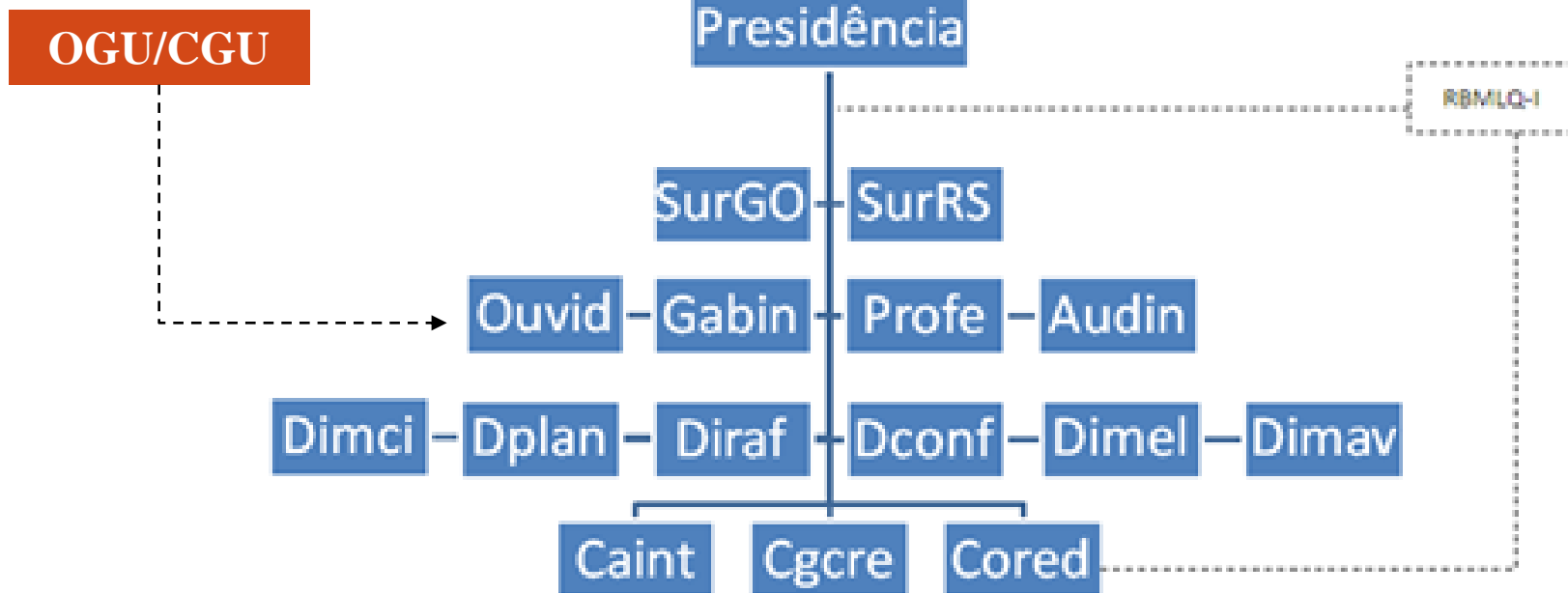
- ✓ Impessoalidade
- ✓ Imparcialidade
- ✓ Agilidade
- ✓ Confidencialidade
- ✓ Promoção da transparência ativa
- ✓ Solução pacífica de conflitos

Informações Estratégicas

Nos ambientes, interno e externo, a Ouvidoria CAPTA E MENSURA:

- ✓ As crises relacionadas aos produtos e serviços regulados;
- ✓ A percepção dos usuários, quanto à qualidade dos produtos e serviços ofertados;
- ✓ As tendências de irregularidades nos serviços prestados pelos órgãos delegados;
- ✓ A conduta profissional dos agentes públicos e dos entes privados que prestam serviços autorizados e/ou acreditados;
- ✓ O esforço organizacional para promover o diálogo social e a transparência;
- ✓ O clima organizacional;
- ✓ A confiança dos públicos, interno e externo, na alta direção.

Posição Hierárquica



Base Legal e Normativa

Nº	Leis/Normas
01	Lei 13.460/2017: Direitos dos Usuários do Serviços Públicos
02	Lei 12.627/2012: Lei de Acesso à Informação
03	Lei 8.079/1990: Código de Defesa do Consumidor
04	Decreto 9.094/17: Simplificação do atendimento aos usuários
05	Decreto 8.243/14: Institui a Política Nacional de Participação Social (PNPS) e o Sistema Nacional de Participação Social (SNPS)
06	Decreto 7.724/12: Regulamenta a LAI
07	Instrução Normativa OGU/CGU Nº 01/2014 – Ouvidoria Públicas Federais
08	Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU/001/2014 – Tratamento de Denúncias
09	Normas Internacionais ISO 9000, 9001 e 10002
10	Normas do SGQI (NI-Ouvid) disponíveis no Sidoq

Equipe Técnica

Gestores	Atendimento de Nível 01 (Call Center)	Atendimento de Nível 02
01 Ouvidora	07 Operadores de Teleatendimento*	07 Recepcionistas Atendentes**
01 Ouvidora Substituta	01 Supervisor de Teleatendimento*	
TOTAL 17 Técnicos		

O serviço terceirizado de Call Center (0800 285 1818) atende cerca de 80% das demandas da Ouvidoria do Inmetro, funcionando em espaço próprio, em dias úteis, de 9 h às 17 h

*Lotado(s) no Call Center.

**Lotados na Ouvidoria do Inmetro.

Canais de Acesso



Call Center



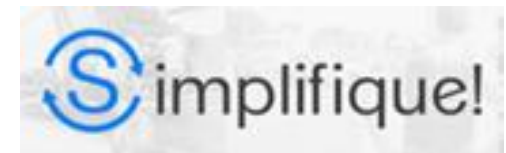
Site do Inmetro



LAI



Carta/Correio



Intranet



Atendimento Presencial



Redes Sociais

Estrutura de Processos

Processo Organizacional Estratégico de Atendimento ao Cidadão

Processos Específicos:

Atendimento ao Cidadão (1)	Suporte à Gestão do Atendimento (2)	Suporte ao Sior (3)
----------------------------	-------------------------------------	---------------------

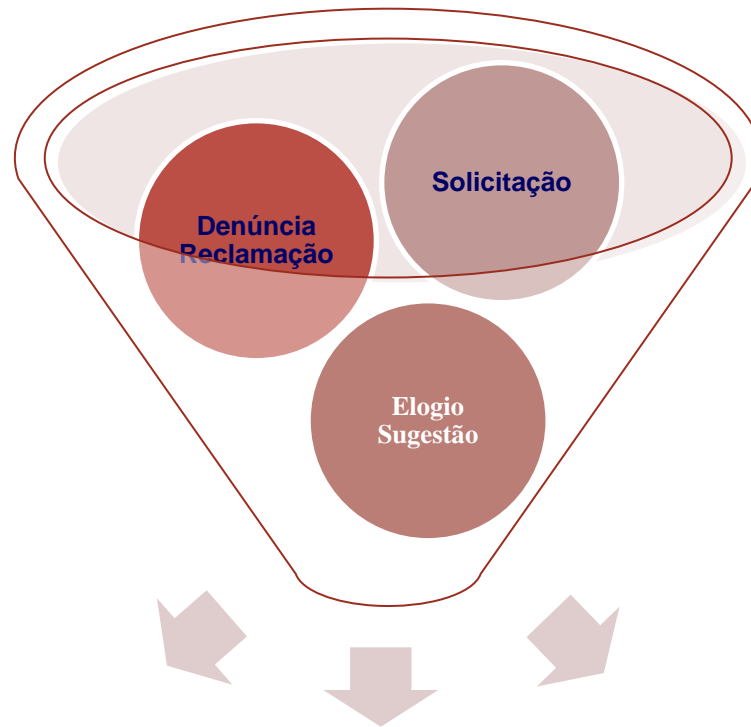
Processos Operacionais:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestão das manifestações registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior; ✓ Gestão das manifestações à Lei de Acesso à Informação (LAI); e ✓ Gestão da carta de serviços ao usuário do Inmetro e das demandas do Simplifique. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestão da classificação de informações do Inmetro, com base na LAI; ✓ Gestão das atividades de controle e suporte do call center; ✓ Gestão da manutenção da base de dados do SAC; e ✓ Gestão do SGQ-Ouvid. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestão do planejamento da capacitação e formação continuada em ouvidoria.
---	---	---

O novo mapa de processos Ouvid foi construído em 2017!

Sistemas de Entrada

Fonte: IN/OGU 001/2014

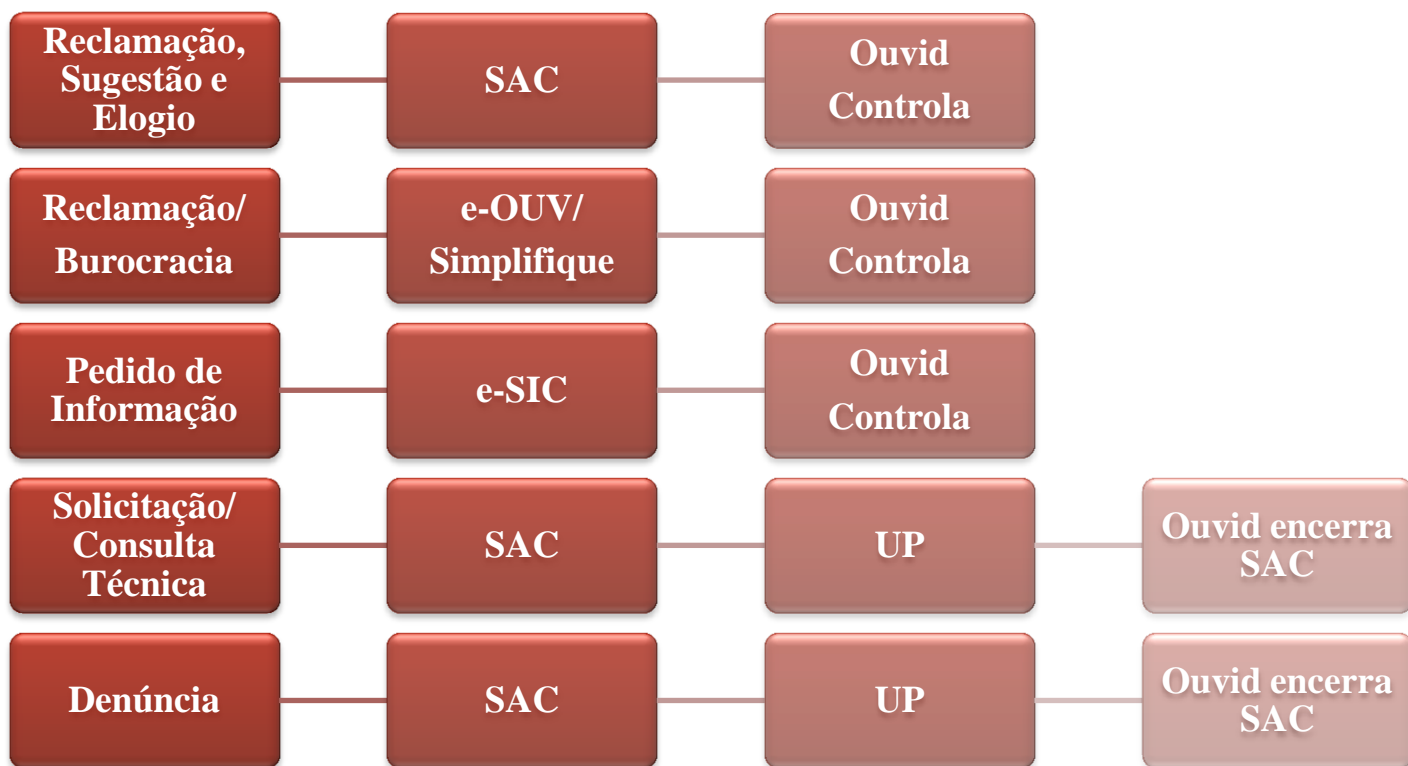


SAC, e-SIC e e-OUV/Simplifique

Informação e Crítica deixaram de ser manifestações de Ouvidoria!

Novos Fluxos de Entrada/Saída

Fonte: NIG-Ouvid-013



UP, à critério, pode tratar denúncia via SAC!

Documentação da Qualidade

Manual da Qualidade (MQ/OUVID)	01
Norma Inmetro Geral (NIG)	07
Norma Inmetro Técnica (NIT)	01
Documento Orientativo da Qualidade (DOQ)	01
Formulários (FOR)	03

O SGQ-Ouvid já está alinhado à norma ISO 9001:2015!

Resultados 2017



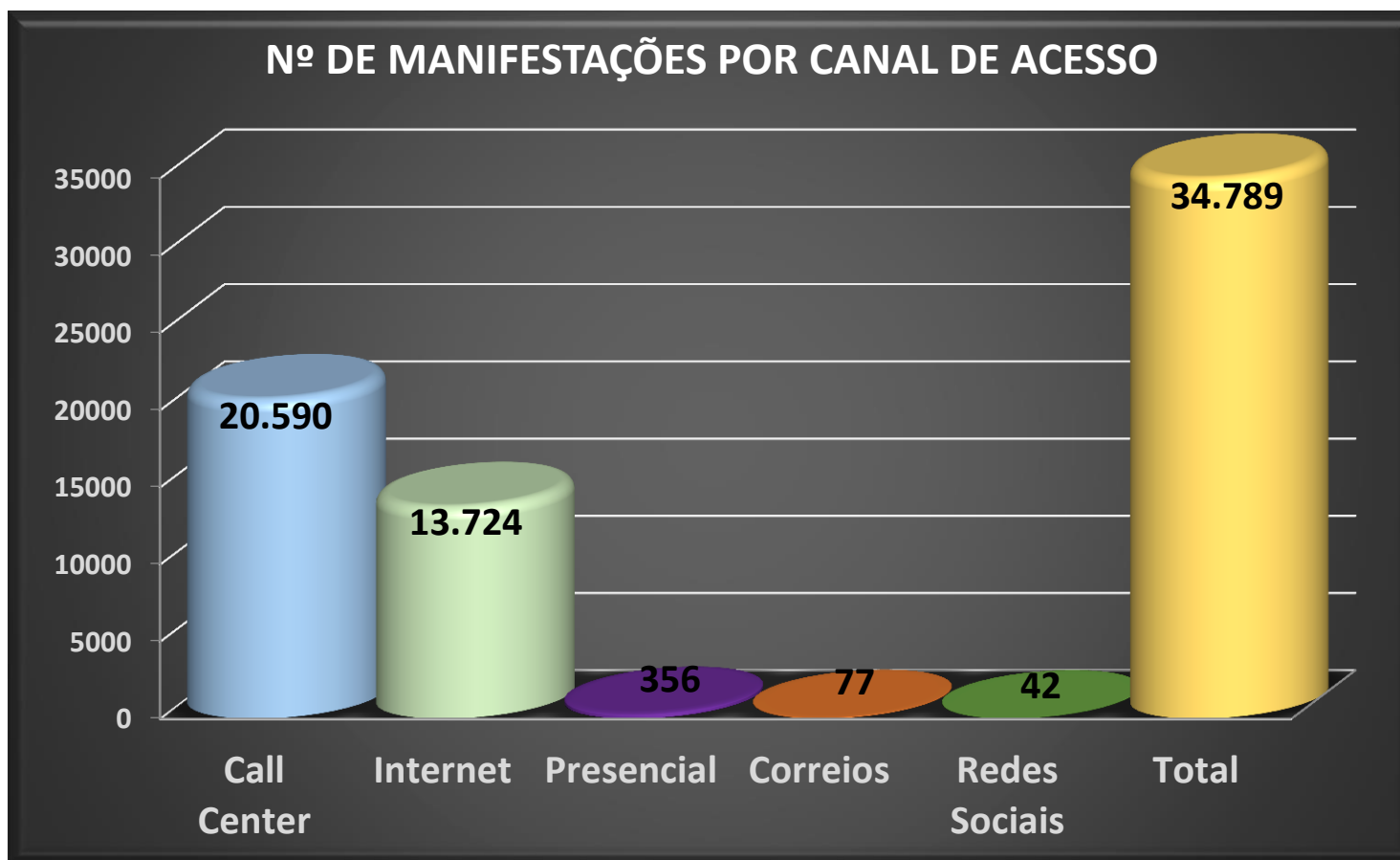
Resultado Global Comparado



Resultado Global 2017

Tipo de Demanda	Inmetro	Sior	e-SIC
Informação	25.083	2.804	183
Reclamação	1.494	208	---
Denúncia	533	4.266	---
Sugestão	143	---	---
Elogio	21	---	---
Crítica	49	05	---
Total	27.323	7.283	183
		34.789	

Resultado Por UP



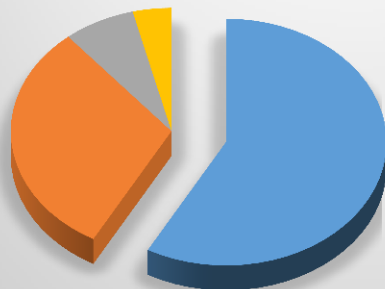
Fonte: SAC

Resultado por UP

TEMPO DE RESPOSTA - OUVID

Finalizados
acima de 15
dias
7%

Sem Resposta
4%



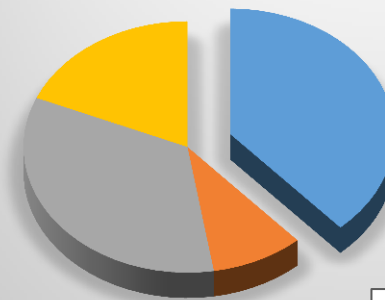
Imediato
58%

Finalizados até
15 dias
31%

TEMPO DE RESPOSTA - SIOR

Sem resposta
19%

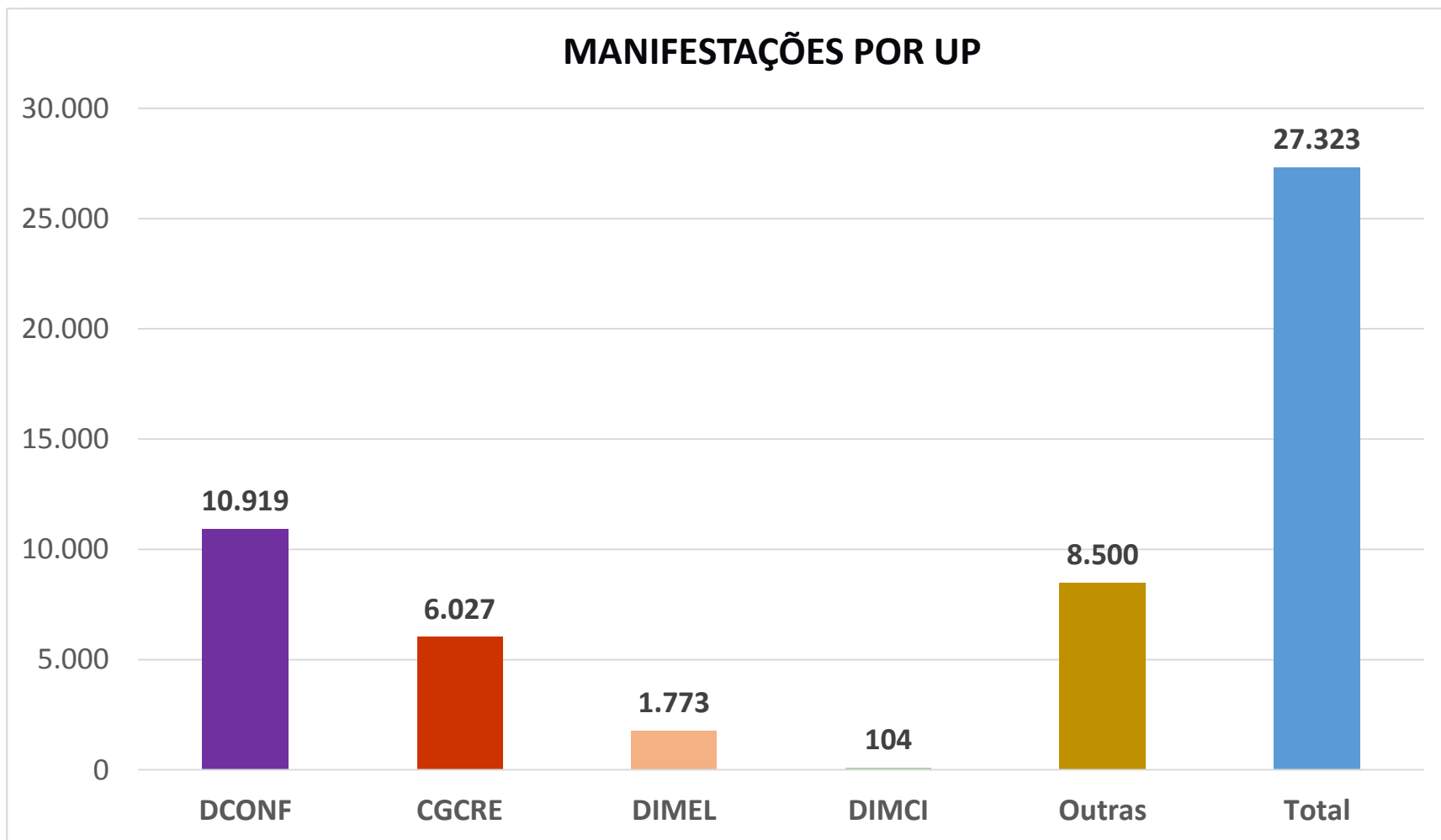
Imediato
38%



Finalizados
acima de 15
dias
34%

Finalizados
até 15 dias
9%

Resultado Global 2017





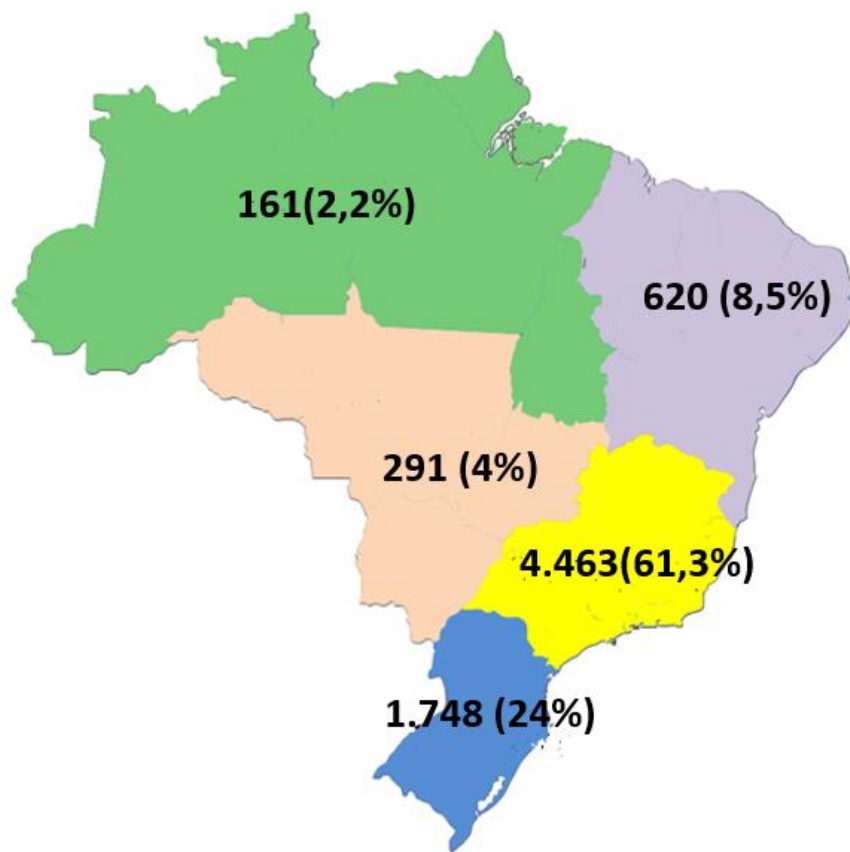
Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior)

Sior - Resultado Global 2017

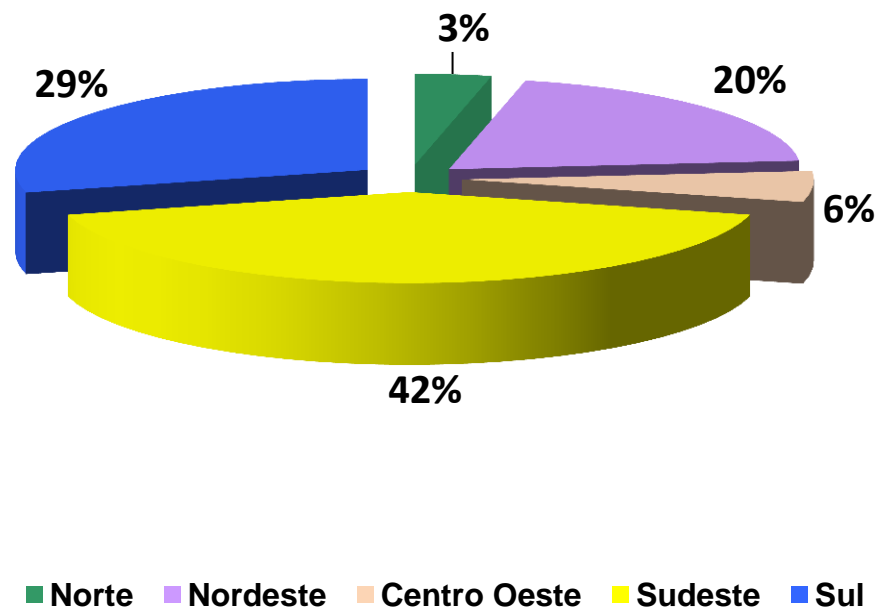
Tipo de Demanda	Inmetro	Sior	Sior (Sem Resposta)
Informação	25.266	2.804	76
Reclamação	1.494	208	57
Denúncia	533	4.266	1.239
Sugestão	143	---	---
Elogio	21	---	---
Crítica	49	05	01
Total	27.506	7.283	1.373 (18%)
	34.789		

Sior – Resultado por Região

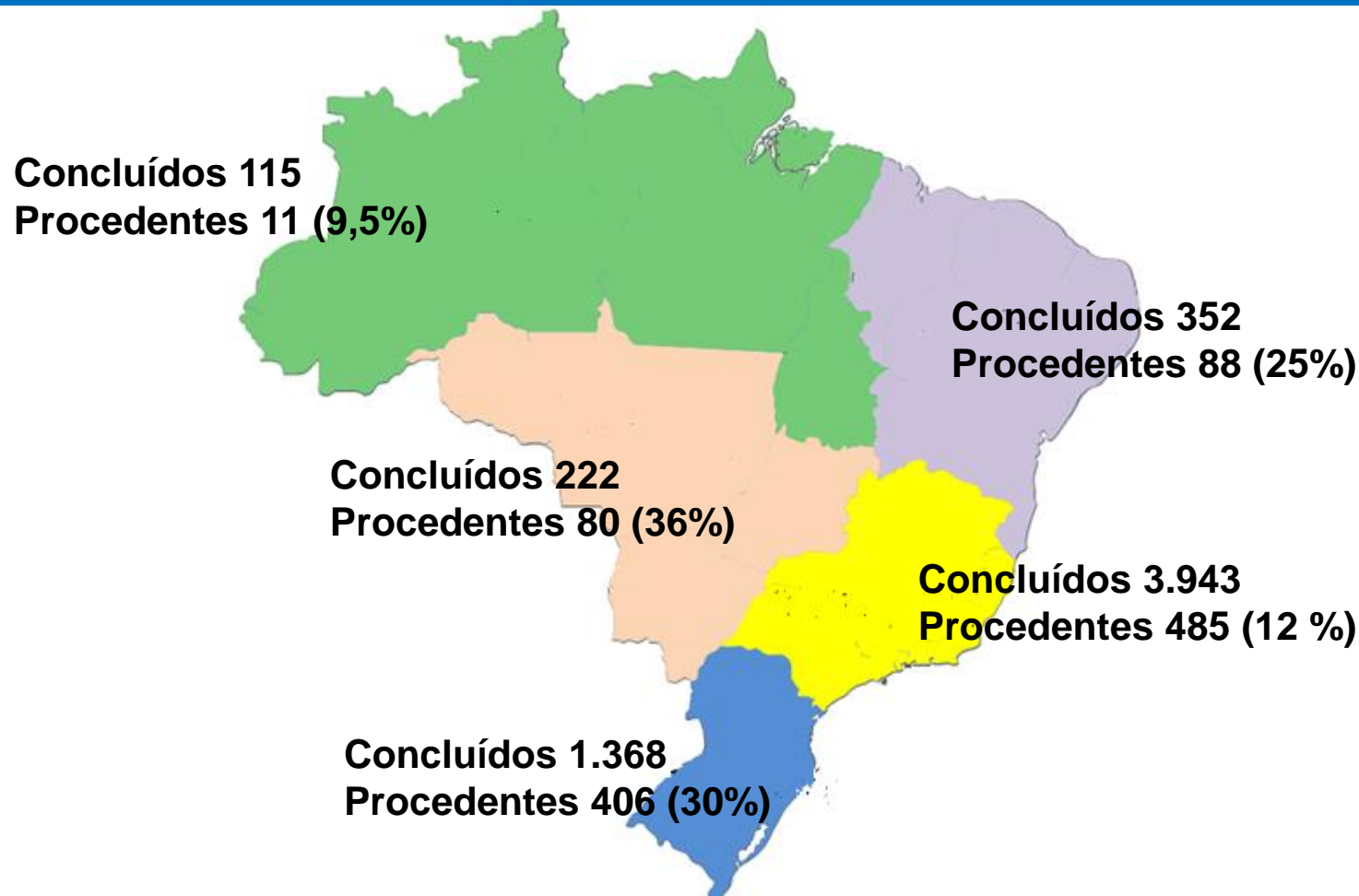
Nº Total de Manifestações (7.283)



Nº de Manifestações Sem Resposta (1.373)



Sior – Denúncias Procedentes



Nº de Denúncias Concluídas (6.000) – Nº de Procedentes (1.070)



Ouvidoria Interna

Resultado Comparado

Tipo de Demanda	2015	2016	2017
Reclamação	37	67	65
Elogio	0	7	09
Sugestão	02	7	07
Denúncia	01	5	06
Crítica	0	01	05
Total	40	118	93

Ouvidoria do Inmetro
www.inmetro.gov.br
0800.285.1818
e-mail:
ouvidoria@inmetro.gov.br