



4º CONCURSO DE
BOAS PRÁTICAS
DA CGU

Portaria 1.256/2016

FICHA DE INSCRIÇÃO
MINISTÉRIO SUPERVISOR: MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO (MDIC)
ÓRGÃO/ENTIDADE: INMETRO
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: OUVIDORIA
RESPONSÁVEL: MARCIA ANDREIA DA SILVA ALMEIDA
E-MAIL: msalmeida@inmetro.gov.br
TELEFONE: 21.25632864
CATEGORIA: <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input type="checkbox"/> Aprimoramento das Auditorias Internas <input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.
TÍTULO DA PRÁTICA: Sior – Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro
Rio de Janeiro-RJ, 09 de Setembro de 2016
 MARCIA ANDREIA DA SILVA ALMEIDA Ouvidora do Inmetro Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da CGU <i>Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento</i>

PRÁTICA

1) TÍTULO

Sior – Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro.

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:

2.1 Apresentação

O Sior - Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I, criado em 2006, consiste em uma rede de Ouvidorias públicas estaduais integradas, em tempo real, com a finalidade de promover o atendimento às demandas por informação, reclamação, denúncia, elogio e/ou crítica dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Inmetro, em todo território nacional. Esse Sistema possibilita registrar e monitorar o atendimento aos cidadãos, considerando perspectivas igualmente importantes dentre as quais se destacam: a qualidade, a agilidade, a transparência e o respeito ao cidadão, sendo estes valores que orientam a gestão do Inmetro.

O Sior está fundamentado na ideia de implantação de Ouvidorias Públicas em cada um dos órgãos que atuam sob delegação do Inmetro, nos 26 Estados da Federação, devendo estas estar alinhadas, em conceito e metodologia, à Ouvidoria do Inmetro, respeitando as características regionais e orçamentárias de cada órgão.

2.2 Objetivos

Em termos de objetivos, pode-se dizer que o Sior foi criado para ser um instrumento de melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão, tendo como base resultados quantificáveis e individualizados para cada representação estadual. Os objetivos do Sior orientam ações direcionadas à sociedade, ao cidadão e ao Inmetro.

Sociedade

- Garantir maior agilidade e transparência na identificação e tratamento das denúncias relacionadas à fiscalização, destacando o combate à comercialização de produtos piratas, irregularidades em instrumentos de medição, como balanças comerciais e bombas de combustíveis, e empresas clandestinas, como as que realizam a manutenção em extintores de incêndios e instalação de gás veicular natural (GNV).

Cidadão

- Oferecer um canal institucional, acessível em todo o território nacional, para o cidadão reclamar, denunciar e sugerir, dando ciência de seus anseios ao poder público;
- Representar um instrumento de controle social e transparência dos serviços públicos, na medida em que há a certeza da resposta das ouvidorias e a promoção de ações internas no sentido de defender os direitos do cidadão; e
- Reduzir o tempo de análise, solução e resposta às demandas da sociedade.

Inmetro

- Subsidiar a análise crítica de processos, bem como a tomada de decisão pelos gestores do Inmetro, por meio tratamento estatístico dos registros efetuados no Sior;
- Apoiar a elaboração das políticas e diretrizes que orientam a atuação da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade, a partir do tratamento regionalizado das informações registradas no Sior;
- Orientar a política de relacionamento do Inmetro com seus *stakeholders*.

2.3 Monitoramento e Avaliação

O monitoramento e a avaliação dessa iniciativa são realizados por meio da análise crítica dos relatórios gerados pelo *software* SAC, que são disponibilizados para todas as unidades principais do Inmetro (diretorias). Esse acompanhamento é mensal e sintetizado num balanço anual de resultados, divulgados na intranet e no site do Inmetro.

A Ouvidoria do Inmetro tem, ainda, um conjunto de padrões de trabalho documentados no seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-OUVID), que é baseado na norma internacional ISO 9001. Desse conjunto de documentos, destacam-se a NIG-Ouvid-005, Norma Inmetro Geral que estabelece o procedimento de repasse de demandas recebidas pela Ouvidoria do Inmetro à Ouvidoria dos órgãos delegados e Superintendências do Inmetro. Essa Norma descreve o processo de trabalho, bem como os prazos de tratamento dessas demandas.

Em 2014, foi publicada no Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria, a NIE-Ouvid-002, Norma Inmetro Específica, que define os itens necessários para a estrutura e o funcionamento das Ouvidorias dos órgãos delegados e superintendências do Inmetro.

Essas normas são utilizadas como critério para as auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro, realizadas anualmente.

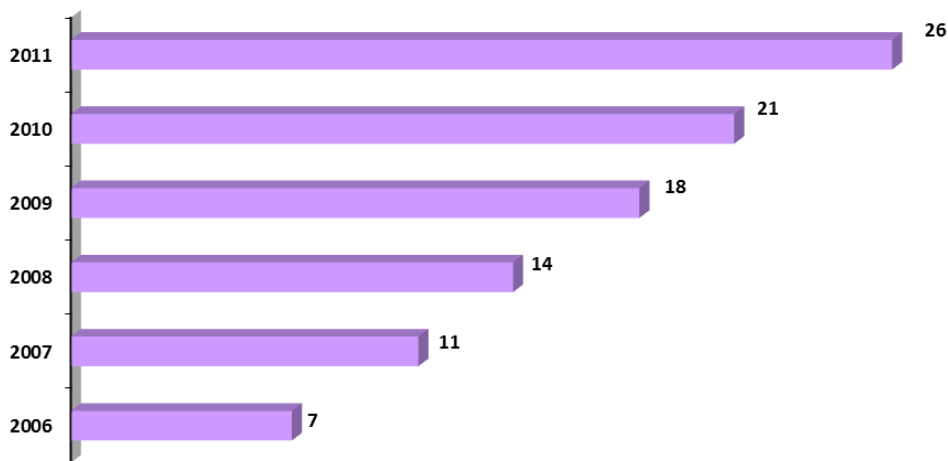
2.4 Resultados Globais Qualitativos

Antes do Sior	Depois do Sior
Somente três órgãos delegados possuíam ouvidorias estruturadas, embora com níveis diferenciados em termos de organização e conceito.	Todos os 26 órgãos delegados possuem ouvidorias integradas, em nível nacional e estadual, alinhadas, em conceito e metodologia, à Ouvidoria do Inmetro.
Atendimento sem padronização.	Atendimento centralizado em um único sistema (SAC) e com procedimento de trabalho definido em Norma Inmetro.
Atendimentos realizados por profissionais sem o perfil adequado.	Os profissionais que atuam na função são definidos pelos dirigentes dos órgãos delegados estaduais, tendo como base a orientação de perfil do Ouvidor definido na Norma Inmetro Específica, NIE-Ouvid-002.
As demandas não eram classificadas, contabilizadas, avaliadas e apresentadas em relatórios gerenciais, para subsidiar uma análise crítica da atuação dos órgãos delegados. Não era possível, dessa forma, aproveitar a contribuição da sociedade, em nível estadual na melhoria dos processos do Sistema Inmetro.	Os atendimentos são registrados no Sistema SAC, classificados, contabilizados e apresentados em relatórios quantitativos e qualitativos aos dirigentes da RBMLQ-I para subsidiar a análise crítica de seus processos.
Falta de controle efetivo de prazos de resposta ao cidadão.	Os prazos são definidos em Norma Inmetro, controlados pelo <i>software</i> SAC e o desempenho de atendimento de cada órgão delegado é registrado em relatório.

Inexistência de mecanismos que permitissem, ao cidadão, controlar as providências tomadas em relação às suas demandas.	Cada atendimento registrado recebe um número que é repassado ao demandante para acompanhamento até a finalização do processo.
Repasse de demandas pelo Inmetro aos órgãos delegados era muito burocrático e demorado, o que comprometia a agilidade no tratamento da demanda.	Após o registro da demanda no Inmetro, havendo a necessidade de tratamento, em nível estadual, a mesma é repassada ao órgão delegado, imediatamente , pelo SAC, sem a necessidade de memorandos e ofícios assinados em diferentes instâncias, agilizando o atendimento.

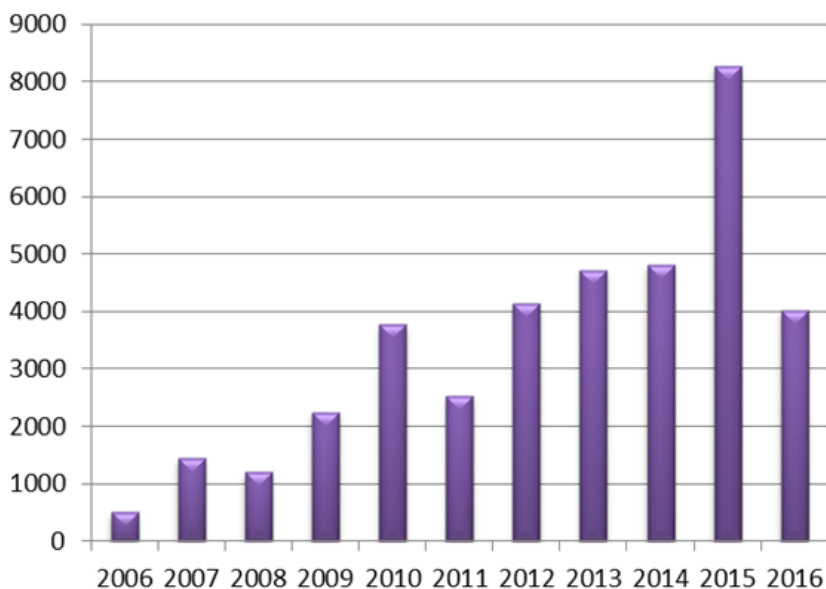
2.5 Resultados Globais Quantitativos

2.5.1 Evolução da Adesão dos Órgãos Delegados ao Sior



Obs.: Em 2011, o Sior atingiu 100% de integração das Ouvidorias da RBMLQ-I.

2.5.2 Evolução dos Atendimentos do Sior (2006-jun2016)



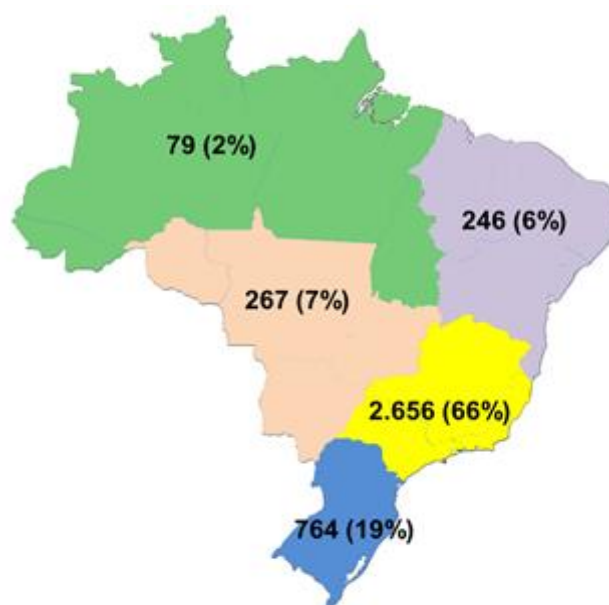
2.5.3 Detalhamento de Resultados do Sior

Período: 1º semestre/2016

Total de Atendimentos: 4.012			
Denúncias: 1.935	Reclamações: 130	Críticas: 01	Informações: 1.946
Demandas finalizadas: 3.193 (79,5%)			
Denúncias apuradas como procedentes: 555 (17,5% do total de demandas finalizadas)			

2.5.3.1 Distribuição de Demandas por Região

Período: 1º semestre/2016

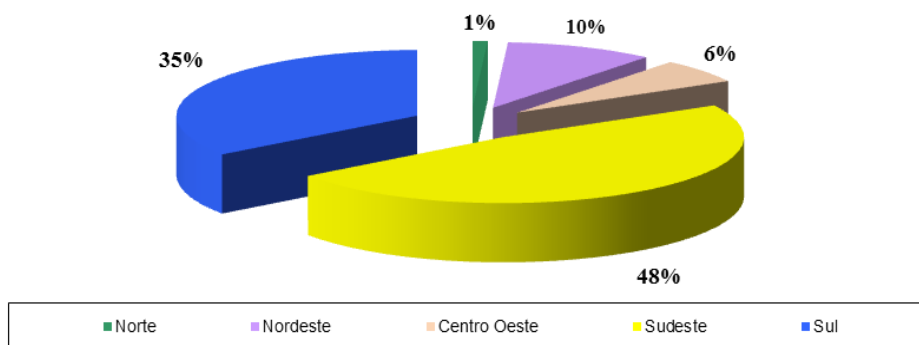


2.5.3.2 Distribuição de Demandas por Finalização

Período: 1º semestre/2016

Região	Demandas em análise	Demandas finalizadas	Total
Norte	35	44	79
Nordeste	54	192	246
Centro Oeste	60	207	267
Sudeste	658	1.998	2.656
Sul	58	706	764
Total	865 (22%)	3.147	4.012

2.5.3.3 Distribuição de Denúncias Apuradas como Procedentes
Período: 1º semestre/2016



2.5.3.4 Distribuição de Demandas por Tempo de Resposta
Período: 1º semestre/2016

Regiões	Até 24h	De 1 a 30 dias	+ de 30 dias	Ainda sem resposta	Total
Norte	---	15	29	35	79
Nordeste	02	117	73	54	246
Centro Oeste	75	96	36	60	267
Sudeste	1.314	209	475	658	2.656
Sul	30	380	296	58	764
Total	1.421 (35,5%)	817 (20%)	909 (22,5%)	865 (22%)	4.012 (100%)

3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

3.1 Caracterização da situação anterior

Com o objetivo de disponibilizar um canal direto e desburocratizado para atendimento ao cidadão usuário de seus serviços e de fortalecer o seu papel como órgão de proteção ao consumidor, o Inmetro criou a sua Ouvidoria, em agosto de 2000. A organização dos atendimentos permitiu que a Instituição conhecesse melhor o perfil do cidadão usuário de seus serviços, identificasse os gargalos existentes em seu Sistema e melhorasse a sua imagem institucional.

No entanto, apesar desse avanço, permanecia a dificuldade no atendimento ao cidadão, quando a demanda referia-se a questões relacionadas a atividades desempenhadas pelos órgãos que atuam sob delegação do Inmetro nos Estados, pois existia uma lacuna na relação entre a Ouvidoria do Inmetro e os Institutos Estaduais de Pesos e Medidas, que são responsáveis pela verificação e fiscalização do cumprimento dos regulamentos técnicos publicados pelo Inmetro, no tange ao controle metrológico dos instrumentos de medição e a conformidade dos produtos pré-medidos e dos outros produtos e serviços regulados pelo Instituto e comercializados nos Estados.

Pesquisa exploratória realizada junto aos órgãos que integram a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I) confirmou que a maioria desses órgãos não possuía uma sistemática de tratamento das reclamações e denúncias da sociedade local. Esse estudo apontou ainda que apenas três órgãos delegados possuíam Ouvidorias estruturadas, com diferentes níveis de organização e conceito.

Além disso, os relatórios da Ouvidoria do Inmetro sinalizavam uma crescente demanda anual da sociedade referente às atividades desempenhadas pelos órgãos delegados, o que reforçava a importância e a urgência de uma ação nesse sentido.

Evolução das demandas relacionadas às atividades da RBMLQ-I recebidas pela Ouvidoria do Inmetro

Ano	2002	2003	2004	2005	2006
Total	853	1.177	1.327	3.150	5.289

A partir de um diagnóstico detalhando os níveis de qualidade no atendimento, feito junto aos cidadãos, pelos órgãos delegados, a Ouvidoria do Inmetro pôde identificar os principais problemas operacionais observados nos órgãos delegados, na perspectiva do cidadão, e estabelecer ações prioritárias, respeitando a autonomia e as realidades institucionais e políticas de cada Estado. Esse diagnóstico revelou, entre outros, que:

- o atendimento era descentralizado e sem padronização;
- o atendimento era feito por profissionais sem o perfil adequado;
- não havia controle efetivo dos prazos de resposta ao cidadão;
- as demandas não eram classificadas, contabilizadas, avaliadas e apresentadas em relatórios gerenciais, para subsidiar a análise crítica da atuação dos órgãos delegados. Não sendo possível aproveitar as contribuições da sociedade local na melhoria dos processos do Inmetro e da RBMLQ-I;
- não existiam mecanismos que permitissem ao cidadão controlar as providências tomadas em relação as suas demandas; e
- o repasse de demandas pelo Inmetro aos órgãos delegados era feito de forma burocrática, o que comprometia a agilidade no tratamento da demanda.

Diante desse quadro, em 2006, a Ouvidoria do Inmetro iniciou o desenvolvimento e a implementação do projeto de criação do Sistema de Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I, o Sior.

3.2 Ações e etapas da implementação

A implementação do Sior se deu nas seguintes etapas:

- a) diagnóstico do processo de atendimento ao cidadão pelos órgãos delegados estaduais. Esse levantamento incluiu avaliação de infraestrutura, perfil de recursos humanos existentes, conhecimento institucional dos profissionais envolvidos com a atividade, existência de procedimentos, prazos e rotinas de catalogação e classificação de demandas;
- b) adequação do *software* SAC para acesso via Internet, de maneira que pudesse ser acessado em qualquer localidade nacional e fora da sede do Inmetro;
- c) elaboração de um plano básico de trabalho, em caráter orientativo, para servir de referência aos trabalhos a serem desenvolvidos pelos Ouvidores dos órgãos delegados e Superintendências do Inmetro;
- d) estabelecimento de um projeto piloto do Sior, que contou, inicialmente, com a participação dos órgãos delegados nos Estados do Amazonas, Goiás, Paraíba e da Superintendência do Inmetro no Rio Grande do Sul. O critério adotado para a escolha desses institutos foi, principalmente, o fato de os mesmos estarem implementando seu planejamento estratégico, não terem ouvidorias estruturadas e demonstrarem grande interesse em melhorar o atendimento ao cidadão;
- e) treinamento presencial e a distância das equipes das novas Ouvidorias. O ensino teve como objetivo nivelar o conhecimento institucional, o repasse de conceitos de Ouvidoria e a rotina de uso do *software* SAC;
- f) visita aos órgãos delegados e superintendências do Inmetro, a fim de esclarecer o conceito e as metodologias aplicadas à Ouvidoria do Inmetro, no sentido de desenvolver a consciência, em cada funcionário local quando à importância da qualidade no atendimento ao cidadão;
- g) publicação de Norma Inmetro Específica padronizando os procedimentos e prazos a serem seguidos no tratamento de denúncias recebidas pelo Inmetro e repassadas para tratamento nos Estados;
- h) elaboração de relatórios específicos para a consolidação de dados coletados nos níveis nacional e estadual, visando subsidiar a melhoria contínua dos processos das principais áreas técnicas do Inmetro e da RBMLQ-I;
- i) encontros nacionais e regionais para a integração e troca de experiências entre as equipes de atendimento;
- j) criação de um *blog* de acesso restrito aos ouvidores do RBMLQ-I - o Espaço Sior. Esse ambiente virtual foi criado para facilitar o intercâmbio de informações entre as Ouvidorias da RBMLQ-I e a Ouvidoria do Inmetro, e o debate de temas relacionados à atividade de atendimento ao cidadão e a questões institucionais.

O processo de adesão das Ouvidorias publicadas dos órgãos delegados e das Superintendências do Inmetro, que integram a RBMLQ-I, durou, aproximadamente, cinco anos (de 2007 a 2011) e, atualmente, 100% das Ouvidorias da RBMLQ-I estão implantadas e integradas ao Sior.

3.3 Descrição dos recursos financeiros, humanos, materiais, tecnológicos aplicados no projeto

O desenvolvimento e a implementação do Sior foram realizados com recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros do próprio Inmetro e de seus órgãos delegados. O Projeto foi elaborado pela equipe da Ouvidoria do Inmetro e contou com os dados e programas estatísticos já existentes no Instituto. Os recursos financeiros utilizados para implantação do Sior, no período de 2007 a 2011, foram na ordem de R\$ 25.223,49. Esses recursos foram investidos, basicamente, em capacitação e eventos de integração dos Ouvidores da RBMLQ-I.

Equipamentos:

Adequação, pela equipe de TI do Inmetro, do *Software* Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC) para plataforma Web.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:

4.1 Criatividade e Inovação

a) O Sior é mais que uma proposta de aproximação da Ouvidoria do Inmetro com os órgãos delegados e Superintendências da RBMLQ-I, visando agilizar e integrar o atendimento aos cidadãos usuários dos serviços do Inmetro em todo território nacional. O Sior representa a força motriz que induziu e apoiou a criação de Ouvidorias Estaduais em todos os órgãos delegados e superintendências do Inmetro. Atualmente, essas Ouvidorias atuam alinhadas à Ouvidoria do Inmetro no tange a princípios, valores e procedimentos de trabalho.

b) A comunicação entre a Ouvidoria do Inmetro e as Ouvidorias da RBMLQ-I, em tempo real, por meio de *software* compartilhado via Web, viabilizou a harmonização do conhecimento institucional, em nível nacional;

c) A realização de capacitação por meio do ensino a distância (EAD);

d) A criação de um *blog* (Espaço Sior), onde são disponibilizados videoconferências, palestras, chat, materiais audiovisuais e publicações disponíveis a todos os participantes, permitiu manter as equipes do Sior preparadas para prestar um bom atendimento.

4.2 Custo-Benefício

A análise de custo benefício do projeto de desenvolvimento e implementação do Sior evidencia um investimento mínimo de recursos financeiros em relação a um conjunto de benefícios de grande impacto gerados pela iniciativa, que viabilizou a criação de Ouvidorias públicas em todos os órgãos delegados e Superintendências do Inmetro, favoreceu a atuação integrada e padronizada dessas Ouvidorias, bem como o registro e recuperação de dados que hoje são utilizados como insumo na tomada de decisão no Inmetro.

A iniciativa foi desenvolvida, basicamente, utilizando os recursos humanos, materiais e tecnológicos já disponíveis no Inmetro e na RBMLQ-I e o aporte financeira, que foi na ordem de 25 mil reais, foi investido na fase de implementação viabilizando atividades de capacitação e integração das equipes.

4.3 Impactos da Iniciativa/Contribuição para a Efetividade

a) **Agilidade e transparência no atendimento:** Repasse imediato, pela Ouvidoria do Inmetro, das denúncias e reclamações, cujo teor diz respeito a atividades controladas pelos Estados, evitando assim a demora no atendimento e até mesmo o abandono da demanda devido à dificuldade de encaminhá-la. Os SAC abertos podem ser monitorados pelos cidadãos por meio do acesso gratuito ao 0800.285.1818.

b) **Controle efetivo dos prazos de atendimento:** O SAC possui um dispositivo de controle de prazos que reitera, junto aos responsáveis pela demanda, o encaminhamento da mesma, sendo possível monitorar em qualquer tempo o andamento da demanda.

c) **Padronização das práticas de gestão:** A padronização das práticas de gestão da Ouvidoria do Inmetro e das Ouvidorias da RBMLQ-I, por meio de normas Inmetro integrantes de Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria, possibilitou não apenas nivelar as práticas de gestão das Ouvidorias da Rede, alinhando-as à Ouvidoria do Inmetro, mas viabilizar o treinamento das equipes, tendo como base esses documentos normativos. Essa padronização inclui a obrigatoriedade de assinatura de termo de confidencialidade por todos os profissionais que acessam os dados registrados no SAC.

- d) **Estabelecimento de um perfil profissional para atuação nas Ouvidorias:** Ao alinhar as práticas de gestão foi necessário definir um perfil profissional para atuação nas Ouvidorias. Esse perfil está determinado na NIE-OUVID-002, que padroniza a estrutura e funcionamento das Ouvidorias da RBMLQ-I.
- e) **Integração das equipes:** A integração das equipes das Ouvidorias foi viabilizada de forma presencial e à distância. A primeira por meio de reuniões nas plenárias da RBMLQ-I, realizadas, periodicamente, e dos Encontros Nacionais de Ouvidores do Inmetro promovidos, anualmente, pela Ouvidoria do Inmetro. A segunda por meio do Espaço Sior, num ambiente virtual, onde é possível compartilhar conhecimentos e trocar informações, em tempo real.
- f) **Compartilhamento problemas e soluções:** A criação do espaço Sior foi fundamental para viabilizar o compartilhamento de problemas e soluções entre os Ouvidores. O espaço disponibiliza aos Ouvidores uma ferramenta de chat por meio da qual é possível compartilhar e discutir problemas comuns.
- g) **Integração, em tempo real, dos dados de atendimentos:** A partir da criação do Sior, tornou-se possível mapear o conjunto de demandas da sociedade brasileira em relação aos produtos e serviços do Inmetro. O conjunto de dados gerados pelo Sior nos permite identificar e corrigir problemas, melhor planejar nossas atividades e se antecipar a crises, por meio do controle dos riscos identificados. E tudo isso em uma perspectiva nacional.
- h) **Estruturação das Ouvidorias estaduais dos órgãos que integram a RBMLQ-I:** Esse talvez seja o maior impacto do Projeto Sior, considerando que ao estimular a criação de Ouvidorias públicas nos órgãos delegados da RBMLQ-I, criou-se um ambiente favorável ao estabelecimento da cultura de ouvir e acolher os cidadãos e utilizar as informações obtidas em favor da melhoria contínua dos processos da organização.

4.4 Simplicidade e Replicabilidade

Em termos tecnológicos, o Sior foi o resultado de uma adaptação do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), desenvolvido pela equipe de TI do Inmetro para automatizar os processos de atendimento da Ouvidoria do Inmetro. Para viabilizar o Sior, *software* SAC passou por uma adequação que permitiu que mesmo pudesse ser acessado via WEB. Essa adequação permitiu que o SAC pudesse ser utilizado pelos Ouvidores da RBMLQ-I, mediante um esquema de cadastramento de permissões no próprio sistema.

O processo de validação dessa adaptação foi viabilizado por meio da formação de um grupo piloto integrado pelos Ouvidores do Amazonas, Goiás, Paraíba e Rio Grande do Sul. Essa cooperação foi viabilizada sem custos adicionais, além daqueles já orçados para a manutenção dessas equipes. Os recursos financeiros aplicados no, então, projeto Sior foram investidos, basicamente, em capacitação e atividades de integração das equipes.