

	GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DO INMETRO E DO SIOR	NORMA N.º NIG-OUVID-013	REV. N.º 03
		PUBLICADO EM NOV/2023	PÁGINA 1/18

SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de Aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Documentos de Referência
- 5 Documentos Complementares
- 6 Siglas
- 7 Termos e definições
- 8 Requisitos Gerais
- 9 Planejamento
- 10 Execução
- 11 Controle
- 12 Análise Crítica e Melhoria Contínua
- 13 Histórico da Revisão e Quadro de Aprovação

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, às Ouvidorias do Sior e às demais UP do Inmetro.


3 RESPONSABILIDADE

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

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Decreto nº 9.094/2017	Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm)
Decreto nº 9.492/2018	Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)
Decreto nº 10.153/2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm)


(continua)

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 2/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", e estabelece adoção do e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018. (www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/IN07consolidada.pdf)
Lei nº 12.527/2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)
Lei nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm)
Lei nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm)
Manual de Ouvidoria Pública	Manual de Ouvidoria Pública da CGU (www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf).
Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018 e dá outras providências. (www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf)
Resolução nº 3 de 13 de setembro de 2019	Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes. (www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/normativos/resolucao-no-3-de-13-de-setembro-de-20.pdf)

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Convênio	Convênio de Cooperação Técnica e Administrativa
Decreto-Lei n.º 2.848/1940	Código Penal. (www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm)
DOQ-Ouvid-001	Diretrizes para a implementação das Ouvidorias da RBMLQ-I
FOR-Ouvid-001	Formulário de Atendimento Presencial
FOR-Ouvid-005	Termo de Confidencialidade
Manual	Fala.BR – Manual. (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)
NIG-Ouvid-012	Requisitos de Gestão das Manifestações à LAI
NIG-Ouvid-014	Gestão da Carta de serviços ao usuário do Inmetro e das manifestações ao Simplifique

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 3/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

6 SIGLAS

As siglas das unidades principais (UP) e operacionais (UO) do Inmetro podem ser acessadas em: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/regimento-interno.pdf>.

ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
CGU	Controladoria-Geral da União
DDG	Discagem Direta Gratuita
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
NUP	Número Único de Protocolo
OGU	Ouvidoria-Geral da União
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro
Sior	Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I

7 TERMOS E DEFINIÇÕES

7.1 Acesso à informação

Pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

7.2 Canais de acesso

São os diversos meios de comunicação que as Ouvidorias do Inmetro e do Sior disponibilizam para receber as manifestações dos cidadãos.

7.3 Comunicação de irregularidade

São denúncias registradas de forma não identificada. Ao registrar uma manifestação anônima, o cidadão não receberá número de protocolo e não poderá acompanhar seu tratamento.

7.4 Consentimento


Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o manifestante titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

7.5 Denúncia

Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

7.6 Elogio

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 4/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

7.7 Fale conosco

Canal de atendimento voltado para encaminhamento de dúvidas simples sobre a prestação dos serviços oferecidos pelo Inmetro diretamente para as UP/UO; é disponibilizado no site do Inmetro, em <https://faleconosco.inmetro.gov.br/>.

7.8 Identificação

Qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

7.9 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.

7.10 Manifestação

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

7.11 Painel Resolveu?

Ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

7.12 Pedido de Complementação

Resposta enviada ao manifestante quando há necessidade de solicitar complementação das informações.

7.13 Pseudonimização


Tratamento pelo qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida pelo controlador em ambiente separado, controlado e seguro.

7.14 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

7.15 Resposta conclusiva

Resposta elaborada para responder em definitivo e encerrar a manifestação, apontando a procedência ou não da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 5/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

7.16 Simplifique!

Tipo de manifestação para encaminhamento de proposta de simplificação da prestação de determinado serviço público, considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente.

7.17 Sior

Sistema que reúne as Ouvidorias dos órgãos delegados do Inmetro nos Estados.

7.18 Solicitação de providências

Pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.

7.19 Sugestão

Envio de ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

7.20 Tag

Lista de marcadores, disponíveis no Fala.BR para catalogação dos NUP, que tratam temas específicos, cadastrados pelas ouvidorias públicas.

7.21 Transparência ativa

Iniciativa do órgão público de promover, independente de requerimento, a divulgação, em seus sites na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

7.22 Convênio de Cooperação Técnica e Administrativa

Documento que estabelece Cooperação técnica e administrativa, com delegação de competências do Inmetro (definidas pelas leis nº 5966/1973 e nº 9933/1999) para órgãos executores, em sua maioria, pertencentes à administração pública estadual.


8 REQUISITOS GERAIS

8.1 Os requisitos desta Norma estão alinhados à Lei nº 13.460/2017 e seus respectivos documentos regulamentares.

8.2 As Ouvidorias Públicas são instâncias de controle e participação social e devem zelar pelo cumprimento da Lei supracitada.

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

- a) agir com presteza e imparcialidade;
- b) colaborar com a integração das ouvidorias;

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 6/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

- 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.

8.4 Em nenhuma hipótese o recebimento de manifestações formuladas em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018 poderá ser recusado pela Ouvidoria, sob pena de responsabilização do agente público.

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

8.5.1 Manifestações com teor de reclamações e denúncias realizadas anonimamente só poderão ser recebidas e tratadas na condição de “comunicação de irregularidade”.

8.5.2 O atendimento à “comunicação de irregularidade” não permite seu acompanhamento pelo autor da comunicação.

8.6 Manifestações recebidas diretamente por agentes públicos de outras UP devem ser encaminhadas para a Ouvidoria do Inmetro, nos termos do art. 1º da Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018.

8.6.1 As manifestações típicas de ouvidoria, listadas no item 7.10, que forem recebidas pelo sistema Fale Conosco devem ser encaminhadas para a Ouvidoria do Inmetro pelo próprio sistema, utilizando o recurso ‘TRANSFERIR MENSAGEM’ e selecionando ‘Ouvidoria’, na lista suspensa ‘Para:’.

8.6.1.1 O atendente de ouvidoria que receber o protocolo do Fale Conosco registra a manifestação no Fala.BR, conforme item 10.2, e finaliza o protocolo no Fale Conosco, informando ao cidadão que sua manifestação foi registrada no sistema Fala.BR, para tratamento de acordo com a Lei 13.460/2017, além do NUP da manifestação.

8.7 Manifestações recebidas diretamente por agentes públicos da RBMLQ-I devem ser encaminhadas para o(a) Ouvidor(a) do respectivo órgão.


8.8 As Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem proteger a identidade dos manifestantes e os seus respectivos dados pessoais, na forma das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Nota - A critério do manifestante, sua identidade e dados pessoais podem ser disponibilizados para fins de viabilizar o tratamento da sua manifestação.

8.9 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.

8.10 As respostas às manifestações registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem ser elaboradas e assinadas por servidores das áreas técnicas responsáveis pelos temas demandados.

8.11 Quando houver necessidade de apoio jurídico na elaboração das respostas, as consultas à Procuradoria Federal junto ao Inmetro devem ser feitas pelo Chefe da UP que trata a manifestação, conforme normativos internos da Profe.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 7/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

8.12 As Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem estar acessíveis no sistema Fala.BR, gerenciado pela Controladoria-Geral da União, conforme Decreto nº 9.492/2018, na forma da Redação dada pelo Decreto nº 10.228/2020.

Nota - O sistema utilizado pelas Ouvidorias do Inmetro e do Sior pode sofrer alteração de nomenclatura ou mesmo ser substituído, mediante determinação do órgão de controle responsável (CGU).

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

8.14 Os requisitos desta Norma são passíveis de adaptação pelas Ouvidorias do Sior, considerando suas particularidades, desde que sejam acordadas com o(a) Ouvidor(a) do Inmetro e documentadas.

9 PLANEJAMENTO

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

9.1.1 São *canais de atendimento* da Ouvidoria do Inmetro para recebimento de manifestações: sistema Fala.BR, carta (correspondência física) e atendimento presencial.

9.1.2 São contatos, APENAS, para fornecer orientação sobre os canais de atendimento: 0800, e-mails da ouvidoria e portal Reclame Aqui.

Nota - O cidadão que acionar esses contatos será respondido com instruções sobre como enviar sua manifestação pelos canais de atendimento listados no item 9.1.1.

9.1.3 Os canais poderão ser alterados por determinação da CGU ou do(a) Ouvidor(a).


9.2 As Ouvidorias do Sior devem conhecer e atender os documentos do sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria - SGQ-Ouvid, que forem aplicáveis.

9.3 A Ouvid deve coordenar, junto às UP do Inmetro, a manutenção e atualização da sua base de conhecimento, disponibilizada, em sua maioria, na sessão Perguntas Frequentes do Portal do Inmetro.

9.4 A Ouvid deve manter sua equipe de atendimento e os Ouvidores do Sior atualizados sobre informações relativas à gestão das manifestações sobre os serviços prestados à sociedade, diretamente pelo Inmetro ou delegados aos órgãos da RBMLQ-I.

9.5 A Ouvidoria deve distinguir os pedidos de acesso à informação, referenciados na LAI, das manifestações típicas de Ouvidoria, tratando-as conforme a NIG-Ouvid-012.

9.6 A Ouvidoria deve distinguir as solicitações de simplificação, referenciados no Decreto nº 9.094/2017, das manifestações típicas de Ouvidoria, tratando-as conforme a NIG-Ouvid-014.

 INMETRO	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 8/18
---	----------------------	--------------------------	------------------------------

9.7 Por orientação da OGU, as manifestações referenciadas no Capítulo III da LGPD são tratadas conforme a presente norma, adequando alguns procedimentos, principalmente para atendimento aos prazos diferenciados e aos regulamentos da ANPD.

9.7.1 Dúvidas sobre o atendimento dessas manifestações devem ser encaminhadas ao Encarregado pela LGPD do Inmetro.

9.8 As UP do Inmetro devem indicar dois agentes públicos, sendo no mínimo um servidor, para compor equipe para atuar como interlocução junto à Ouvid, visando facilitar os procedimentos envolvidos direta e indiretamente no atendimento ao cidadão.

9.8.1 O gestor desse processo deve controlar a listagem de interlocutores e atualizá-la sempre que necessário.

9.9 O Ouvidor do Inmetro e os Ouvidores do Sior, bem como suas respectivas equipes, e os interlocutores das UP devem assinar Termo de Confidencialidade (FOR-Ouvid-005) para atuar junto às Ouvidorias e ter acesso aos sistemas informatizados.

9.10 Cabe à Ouvid cadastrar os ouvidores do Sior no sistema Fala.BR.

9.10.1 Cada Ouvidoria do Sior deve realizar o cadastro dos seus atendentes no sistema.

10 EXECUÇÃO

10.1 Referência de procedimentos

10.1.1 A execução das atividades de registro, tratamento, encaminhamento e finalização de manifestações nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem ser efetuadas no sistema Fala.BR, de acordo com as orientações dispostas no Manual do Fala.BR, por pessoas autorizadas pelos Ouvidores e devidamente cadastradas no sistema.


10.1.2 Novas funcionalidades e procedimentos ligados ao sistema, se estabelecidos como obrigatórios pela CGU, devem ser adotados conforme orientações recebidas e atualizações do Manual; os que não forem obrigatórios poderão ser adotados de acordo com decisão de cada Ouvidor.

10.1.3 As manifestações identificadas como relativas à Ouvidoria Interna do Inmetro devem ser tratadas conforme essa Norma.

10.1.4 No caso de atendimento presencial, a Ouvidoria deve, sempre que possível, utilizar o FOR-Ouvid-001 para o registro inicial da manifestação e, em seguida, tratar conforme item 10 dessa Norma. O FOR preenchido deve ser arquivado conforme procedimento de arquivamento do órgão.

10.2 Registro das manifestações

10.2.1 Informar ao manifestante a obrigatoriedade de identificação, conforme a Lei 13.460/2017, quando o atendimento for presencial ou telefônico.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 9/18
---	----------------------	--------------------	------------------------

Nota 1 - 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.

Nota 2 - Somente manifestações com teor de reclamação ou denúncia podem ser registradas anonimamente.

10.2.2 Logado no sistema, clicar em “Registrar Manifestação para o Cidadão” e pesquisar se o usuário está previamente cadastrado no sistema ou realizar o cadastro de um novo usuário, selecionar o tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio), preencher os campos com as informações fornecidas e revisar.

10.2.3 Informar ao manifestante:

- a) se ele(a) forneceu e-mail para cadastro, receberá um e-mail do sistema, contendo a confirmação do registro e o número do protocolo de atendimento; ou
- b) o Número de Protocolo e o Código de Acesso para que consiga consultar sua manifestação.

10.2.4 Quando a manifestação não puder ser finalizada imediatamente:

- 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 sistema o andamento da sua manifestação.

10.2.5 Classificar assunto e tag e salvar o registro.

Nota - As listas de assuntos e tags estão disponíveis no sistema; em caso dúvidas, consultar a Ouvidoria do Inmetro.

10.3 Análise das manifestações registradas

10.3.1 O atendente de ouvidoria deve verificar se a manifestação diz respeito ou não às competências do Inmetro. Quando constatado que o assunto não é da competência do Inmetro, a Ouvid pode:

- a) Encaminhar o NUP pelo sistema, enviando os textos abaixo ao manifestante e à ouvidoria de destino, respectivamente:

Prezado(a) cidadão(ã),

Informamos que esse assunto não compete ao Inmetro.

Por isso, enviamos sua manifestação à Ouvidoria do(a) [inserir nome do órgão por extenso], que deverá analisá-la, conforme a Lei 13.460/2017.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Inmetro


Prezados servidores da Ouvidoria do(a) [inserir sigla do órgão],

A presente manifestação não é da competência do Inmetro.

Encaminhamos para que analisem a manifestação e a pertinência de tratá-la no âmbito desse órgão.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Inmetro

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 10/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

Nota - Inserir, após a segunda linha de cada texto, informações claras sobre os limites ou a impossibilidade da atuação do Inmetro no assunto específico, sempre que estiverem disponíveis.

b) Finalizar o NUP informando ao manifestante a impossibilidade de responder sobre a matéria, podendo indicar órgão ou instância competente, se o conhecer, mas ele não estiver disponível no Fala.BR.

10.3.2. Quando constatado que o assunto, ou seu tratamento, diz respeito às competências delegadas pelo Inmetro aos órgãos da RBMLQ-I, a Ouvid deve encaminhar a manifestação, via sistema, às Ouvidorias do Sior, conforme procedimento de “encaminhamento” previsto no Manual do Fala.BR, enviando:

a) o texto-padrão abaixo ao cidadão:

*Prezado(a) cidadão(ã),
Sua manifestação foi enviada à Ouvidoria da Representação do Inmetro no Estado de [inserir Estado], que tem o prazo legal de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, para lhe responder.
Caso não seja atendido(a) neste prazo, favor registrar reclamação na Ouvidoria da Representação do Inmetro citada acima por não cumprimento do prazo legal de atendimento, previsto na Lei 13.460/2017.
Atenciosamente,
Ouvidoria do Inmetro*

b) o texto-padrão abaixo à Ouvidoria de destino:

*Prezado(a) Ouvidor(a),
Encaminhamos manifestação do cidadão, para tratamento e providências por esse órgão.
Estamos à disposição para esclarecimentos,
Ouvidoria do Inmetro*


Nota - Os textos padrão dessa Norma poderão ser adaptados para melhor se adequar às especificidades de cada caso.

10.3.3 Quando constatado que o assunto é da competência do Inmetro, a Ouvid deve proceder ao atendimento, confirme itens abaixo.

10.3.4 O atendente de ouvidoria deve revisar a classificação do tipo de manifestação, assunto e tag e alterar sempre que necessário.

10.3.5 Manifestações podem ser encerradas sem produção de resposta conclusiva, quando o manifestante descumprir os deveres de:

- a)** expor os fatos conforme a verdade;
- b)** proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c)** agir de modo temerário; ou
- d)** não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 11/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.4 Tratamento de Solicitações

10.4.1 Com resposta imediata disponível

10.4.1.1 O atendente de ouvidoria consultar a Carta de Serviços do Inmetro, a base de conhecimento disponível na sessão Perguntas Frequentes e/ou outras sessões do Portal do Inmetro, a fim de verificar a existência de resposta que permita concluir o atendimento de forma imediata.

Nota - As ouvidorias do Sior podem construir e manter bases próprias de consulta.

10.4.1.2 Inserir o texto da resposta no campo correspondente, responder os campos auxiliares com informações sobre o tipo de resposta, conforme Manual, e finalizar o NUP.

10.4.2 Sem resposta imediata disponível

10.4.2.1 Quando não for identificada resposta nos locais indicados no item 10.4.1.1 ou não for dada pelo(a) Ouvidor(a), de modo a permitir a conclusão imediata da manifestação, os atendentes de ouvidoria deverão:

- a) identificar a UP/UO responsável pelo assunto;
- b) ocultar os dados do manifestante e demais dados pessoais fornecidos, sejam dele ou de terceiros; e
- c) tramitar a manifestação à UP/UO responsável, usando exclusivamente o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Nota - Quando houver dúvida sobre a competência de determinada UP/UO sobre o assunto, é recomendável buscar contato prévio, de preferência telefônico, com alguém da área para confirmar se essa é de fato à área competente pelo assunto.

10.4.2.2 Ao tramitar um NUP, conforme as instruções do Manual do Fala.BR, informar à UP/UO que irá recebê-lo:


- a) a data limite para o tratamento pela área;
- b) que a resposta deve ser redigida com o vocativo “Prezado(a) cidadão(ã)”;
- c) que deve ser assinada por um servidor público;
- d) que deve ser mantida estrita confidencialidade das informações sobre o atendimento; e
- e) que, caso seja necessário solicitar informações complementares, esta deve ser feita de uma única vez, pelo “Módulo de Triagem e Tratamento”, do sistema Fala.BR.

Nota - O cidadão terá 20 dias para responder ao pedido de complementação; a ausência de complementação nesse prazo implicará no arquivamento automático da manifestação pelo sistema.

10.4.2.3 Após o primeiro pedido de complementação, só poderão ser feitos outros pedidos ao cidadão se forem referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações complementadas.

10.4.2.4 Cabe à Ouvid monitorar a resposta do cidadão para o pedido de complementação, no sistema, e avisar à área responsável quando esse for respondido.

10.4.2.5 Somente quando for 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 passa a ser daquele agente público que recebeu o NUP.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 12/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.4.2.6 Quando houver troca de e-mails sobre a tramitação do NUP com as áreas técnicas, o teor deverá ser inserido no campo “observações” do sistema Fala.BR; se os e-mails forem muito extensos, priorizar o registro dos cabeçalhos e dos textos das áreas.

10.4.2.7 Essa “troca de e-mails” deverá se restringir às informações sobre a tramitação - informar sobre pedidos de complementação, de consentimento, que a resposta foi inserida no sistema etc. O teor da manifestação e a resposta não devem ser inseridas nesses e-mails.

10.4.2.8 Transferir a resposta recebida para o campo “Resposta” e completar da seguinte forma:

- a) inserir antes da resposta: *Prezado(a) cidadão(a), segue resposta da [informar o nome da UP por extenso, seguido da sigla] a sua manifestação:*
- b) colocar a resposta entre aspas;
- c) inserir após a resposta: *Atenciosamente, Ouvidoria do Inmetro.*
- d) preencher demais campos e finalizar o NUP.

Nota 1 - Quando a responsabilidade pela resposta for de outras UP/UO do Inmetro, a Ouvid apenas retransmite aos cidadãos as respostas formuladas pelos servidores.

Nota 2 - Nas respostas retransmitidas pela Ouvid é omitido o nome do seu autor, sendo identificada apenas a UP respondente. O nome do servidor autor fica registrado no campo “Observações” ou “Tratamento” do sistema, para rastreamento da autoria da resposta, quando necessário.

10.5 Tratamento de Elogios

10.5.1 O elogio será tramitado para a área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público alvo do elogio, seguindo os procedimentos descritos no item 10.4.2, utilizando o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

10.5.2 Ao proceder à etapa descrita no item 10.4.2.2, o atendente de ouvidoria deverá acrescentar a informação de que o *elogio deve ser encaminhado ao(s) responsável(is) pela prestação do serviço, ou seja, ao(s) agente(s) público(s) elogiado(s), e à sua chefia imediata e finalizado no sistema.*


10.5.2.1 Caso o(s) agente(s) alvo(s) do elogio seja(m) empregado(s) de empresa contratada, o elogio também deve ser encaminhado ao gestor do contrato, para que esse dê ciência ao preposto da empresa.

10.5.3 A resposta conclusiva do elogio deverá ser enviada ao manifestante após a tramitação mencionada no item 10.5.1 e conter informação sobre o encaminhamento ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

10.6 Tratamento de Sugestões

10.6.1 A sugestão será tramitada à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público alvo da sugestão, seguindo os procedimentos descritos no item 10.4.2, utilizando o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

10.6.2 Ao proceder à etapa descrita no item 10.4.2.2, o atendente de ouvidoria deverá acrescentar a informação de que *a área deverá se pronunciar sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.*

	<p align="center">NIG-OUVID-013</p>	<p align="center">REV. 03</p>	<p align="center">PÁGINA 13/18</p>
---	--	--	---

10.6.3 A resposta conclusiva deverá conter a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção do que foi sugerido, no todo ou em parte, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

10.7 Tratamento de Reclamações

10.7.1 A reclamação será tramitada à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público alvo da reclamação, seguindo os procedimentos descritos no item 10.4.2, utilizando o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

10.7.2 Ao proceder à etapa descrita no item 10.4.2.2, o atendente de ouvidoria deverá acrescentar a informação de que *a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado*.

10.7.3 A resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado, informando as ações planejadas e/ou executadas para o tratamento da não-conformidade, quando couber.

10.7.4 Conforme procedimento da OGU, quando forem registradas manifestações de reclamação sobre possível não apuração de denúncias habilitadas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior, o atendimento deve:

- a) classificar como reclamação sobre atendimento;
- b) pesquisar a denúncia no sistema;
- 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 registrar pedido de acesso à informação, requerendo informações sobre a apuração da referida denúncia, no âmbito da LAI.

10.8 Tratamento de Denúncias

10.8.1 Na *análise prévia* de denúncias, se for observada a competência do Inmetro, incluindo aquelas que são delegadas, as Ouvidorias devem avaliar a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelos órgãos apuratórios.


10.8.1.1 É vedada a realização de diligências pelas Ouvidorias junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nas situações relatadas.

10.8.2 Se habilitadas, as denúncias registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior devem ser encaminhadas aos órgãos de controle interno, segundo os procedimentos descritos no item 10.4.2, utilizando o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, ou externo, utilizando o encaminhamento pelo Fala.BR, sempre que possível.

10.8.2.1 São órgãos de controle interno no Inmetro: Auditoria Interna, Corregedoria, Comissão de Ética e as instâncias de tratamento de denúncias formalizadas nas UP finalísticas (Cgcre, Dconf e Dimel).

10.8.2.2 São exemplos de órgãos de controle externo: Ministério Público, CGU, Tribunais de Contas, Corregedorias estaduais etc.

10.8.2.3 Convém que as Ouvidorias do Sior identifiquem os órgãos internos e externos de controle com os quais podem contar na apuração de denúncias, considerando sua realidade local.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 14/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.8.3 Quando o teor da denúncia não apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, o atendente de ouvidoria deve pedir *complementação*, pelo sistema, solicitando mais informações ao manifestante e esclarecendo que sem eles não será possível verificar as alegações.

10.8.4 Conforme Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, a denúncia pode ser encerrada quando:

- a) os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- b) excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

10.8.5 Cabe às Ouvidorias do Inmetro e do Sior assegurar o sigilo da identidade e à proteção dos dados pessoais do denunciante, na forma das Leis nº 12.527/2011, nº 13.460/2017 e nº 13.709/2018 e dos Decretos nº 10.153/2019 e nº 9.492/2018.

Nota - A preservação dos elementos de identificação será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante, que estejam presentes, inclusive no teor da manifestação.

10.8.6 A Ouvidoria deve providenciar a *pseudonimização* da denúncia, antes do envio da manifestação para os órgãos de apuração competentes, utilizando ferramentas disponíveis no sistema Fala.BR ou outros programas informatizados, cuja segurança seja atestada pela área de tecnologia da informação do mesmo órgão da Ouvidoria, de forma que a identidade do denunciante não possa ser determinada.

10.8.7 O órgão apuratório poderá solicitar à Ouvidoria as informações sobre a identidade do denunciante, quando julgá-las **indispensáveis** à análise dos fatos relatados na denúncia, mediante envio de justificativa, que deverá ficar registrada no sistema Fala.BR.


Nota - Compartilhar elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não resulta na perda de sua natureza restrita; todo aquele que receber os dados assume a responsabilidade de resguardar seu sigilo.

10.8.8 Na elaboração de respostas conclusivas para as denúncias, as Ouvidorias informarão ao cidadão sobre o seu encaminhamento à unidade apuratória competente ou sobre o seu arquivamento.

10.8.9 Se for verificada a necessidade de encaminhar a denúncia para outras Ouvidorias cadastradas no Fala.BR, a Ouvidoria deverá solicitar *consentimento* do denunciante, pelo Fala.BR, conforme especificado no Manual do Fala.BR. O manifestante terá o prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento, para responder.

10.8.9.1 Na hipótese de negativa do manifestante ou de decurso do prazo informado acima, a Ouvidoria somente poderá encaminhar a denúncia ou compartilhá-la com outro órgão após a sua pseudonimização, de forma que o denunciante não possa ser identificado.

10.8.10 Quando for verificada a necessidade de reclassificação da denúncia para outro tipo de manifestação, a Ouvidoria deverá informar ao manifestante.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 15/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.8.11 A restrição de acesso mencionada no item 10.8.5 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.

10.8.12 A Ouvidoria deverá informar à OGU a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente, por meio de marcação em campo específico no Fala.BR.

10.8.13 No caso de denúncias relacionando mais de uma empresa passível de ação de fiscalização pelos órgãos delegados do Inmetro, a manifestação deve ser desmembrada pela pelo atendente da ouvidoria que a recebeu originalmente, de acordo com o número de empresas citadas (um NUP para cada endereço de empresa diferente).

10.9 Tratamento de Comunicações

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

10.9.1.1 Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

10.9.2 O encaminhamento para órgãos internos deve seguir os procedimentos do item 10.4.2, utilizando o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, e para os externos, deve utilizar a ferramenta de encaminhamento do Fala.BR, sempre que possível.

Nota 1 - A impossibilidade de contatar o manifestante para detalhar as alegações, quando necessário para a habilitação da manifestação, justifica seu arquivamento pela Ouvidoria.

Nota 2 - Recebida uma “comunicação de irregularidade”, os órgãos apuratórios podem arquivar, ou havendo elementos suficientes, proceder, por iniciativa própria, a instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento inicial não poderá ter caráter punitivo.


10.10 Qualidade da Resposta

10.10.1 Além dos critérios para as respostas de cada tipo de manifestação, estabelecidos nos itens específicos 10.5.3, 10.6.3, 10.7.3 e 10.8.8, as ouvidorias devem se comunicar com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

- a) utilizar termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas e jargões que não sejam de uso corrente; e
- b) apresentar os textos com a resposta ao relato do manifestante em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

10.10.2 Devem ser devolvidas às áreas responsáveis por tratar as manifestações, para ajustes na redação, as respostas que:

- a) não respondam, no todo ou na parte, a manifestação do cidadão;

	<p align="center">NIG-OUVID-013</p>	<p align="center">REV. 03</p>	<p align="center">PÁGINA 16/18</p>
---	--	--	---

- b) estejam escritas em linguagem excessivamente técnica, confusa, ambígua, descortês e com problemas gramaticais, para que se adequem aos princípios da linguagem cidadã;
- c) expõem, negativamente, a imagem da instituição e/ou de seus gestores e servidores; e
- d) fazem pedidos descabidos ou desproporcionais ao manifestante.

10.11 Prazos de Atendimento

10.11.1 O atendente de ouvidoria deve monitorar o tratamento das manifestações, sob sua análise, encaminhadas às UP/UO, com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 13.460/2017, enviando às áreas alertas de vencimento de prazo, conforme itens 10.6.8 e 10.6.9.

10.11.2 A supracitada Lei determina que o prazo de resposta às manifestações registradas em Ouvidoria é de até 30 dias corridos, prorrogáveis por igual período.

10.11.3 As áreas técnicas competentes, que são consultadas para a produção das respostas, têm 20 dias corridos, contados do recebimento do pedido no setor competente, para enviar a resposta à Ouvid, conforme Art. 17 da Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021.

10.11.3.1 Esse prazo pode ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

10.11.3.2 A área técnica deve enviar à Ouvid pedido de prorrogação, acompanhado de justificativa, antes do fim do prazo mencionado no subitem 10.6.2.

10.11.4 Manifestações no âmbito da LGPD deverão seguir os prazos estabelecidos na Lei 13.709/2018 e as orientações da ANPD e da CGU.

10.11.5 Após o decurso de 50 dias do recebimento do NUP, em que a área técnica ainda não tenha se pronunciado sobre a resposta, a Ouvid deverá enviar notificação ao interlocutor da área e ao chefe da UP, via processo no SEI.


10.11.6 Após o decurso de 60 dias do recebimento do NUP, em que a área técnica ainda não tenha se pronunciado sobre a resposta, a Ouvid deverá enviar notificação ao interlocutor da área, ao chefe da UP e ao Gabinete da Presidência do Inmetro, via processo no SEI.

10.11.7 Ao realizar os procedimentos dos itens 10.11.5 e 10.11.6, a Ouvid deverá encaminhar, para os envolvidos, o seguinte texto:

Informamos que após 60 dias sem envio de resposta conclusiva à manifestação do cidadão, os agentes públicos envolvidos no atendimento estarão sujeitos à representação à Ouvidoria-Geral da União, por descumprimento dos prazos e procedimentos previstos na Lei 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581 de 09 de março de 2021.

10.12 Acompanhamento de processos de apuração

10.12.1 A Ouvid deve realizar o acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares (PAD) referentes a denúncias e comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração.

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 17/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.12.2 Denúncias e comunicações encaminhadas às ouvidorias do SIOR são monitoradas por meio dos relatórios trimestrais que essas ouvidorias devem encaminhar à Ouvidoria do Inmetro, com obrigatoriedade estabelecida nos convênios de cooperação técnica e administrativa firmados entre o Inmetro e os órgãos da RBMLQ-I.

10.12.3 Denúncias e comunicações encaminhadas aos órgãos apuratórios internos, listados no item 10.8.2.1, são monitoradas por meio de relatórios semestrais, solicitados a essas áreas, pela Ouvidoria do Inmetro, por meio do SEI.

10.12.4 O resultado desse monitoramento é compilado e apresentado à sociedade no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria do Inmetro, que é publicado no Portal do Inmetro.

11 CONTROLE

11.1 Gestão de Risco

11.1.1 O gestor do processo na Ouvid deve elaborar e implantar um plano de monitoramento dos riscos identificados no processo. Esse plano deve conter, no mínimo:

- a) Descrição dos Riscos, com identificação de causas e consequências;
- b) Respostas aos Riscos, que podem ser evitar, reduzir, compartilhar/transferir ou aceitar;
- c) Controles dos Riscos; e
- e) Avaliação dos controles.

11.1.2 O gestor do processo deve, anualmente:

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

11.2 Gestão de Indicadores

11.2.1 Cumprimento dos prazos de atendimento

Objetivo: medir a capacidade de atendimento aos prazos legais.

Descrição: porcentagem de manifestações respondidas dentro do prazo, no período.


Origem do dado: Painel Resolveu?

11.2.2 Resolutividade

Objetivo: medir o grau de percepção do usuário de que a manifestação foi resolvida.

Descrição: porcentagem de respostas sim a pergunta sobre resolutividade, no período.

Origem do dado: Painel Resolveu?

	NIG-OUVID-013	REV. 03	PÁGINA 18/18
---	----------------------	--------------------	-------------------------

11.2.3 Satisfação do usuário

Objetivo: medir o grau de satisfação com o atendimento prestado.

Descrição: porcentagem da satisfação média, no período.

Origem do dado: Painel Resolveu?

12 ANÁLISE CRÍTICA E MELHORIA CONTÍNUA

12.1 O tratamento de não-conformidades, no âmbito dos processos operacionais, se dará a partir do estudo da causa-raiz, com registro no sistema utilizado pelo Inmetro.

12.2 A análise crítica e a melhoria contínua do processo devem ser realizadas por meio da análise e implantação imediata de correções e ações corretivas, orientadas pelo gestor do processo, e da análise crítica anual, pelo Chefe da Ouvid.

12.3 Anualmente, visando prover informações para a análise crítica, o gestor do processo deve encaminhar ao Chefe da Ouvid um relatório apresentando os resultados obtidos:

- a) na gestão dos riscos do processo; e
- b) na apuração dos indicadores, comparando dados trimestrais.

13 HISTÓRICO DA REVISÃO E QUADRO DE APROVAÇÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
03	Nov/2023	Revisão dos itens 8.6.1 e 10, para atender aos apontamentos decorrentes da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre a Ouvidoria do Inmetro, no papel de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Revisado por:	Andréa Góes da Cruz	Gestora da Qualidade da Ouvidoria
Verificado por:	Lieta da Rocha Silva	Gestora da Qualidade da Ouvidoria, substituta
Aprovado por:	Jose Araujo Souza Neto	Ouvidor