



O que foi feito?

Avaliação operacional sobre o objeto de auditoria
Apoio ao Comércio Exterior



Qual objetivo?

Avaliar os controles internos dos processos relacionados com o tema "Superação de Barreiras Técnicas". O processo escolhido para análise foi o de "Tratamento das Demandas sobre Barreiras Técnicas".



QUESTÕES DE AUDITORIA

1. "As demandas recebidas pela Caint/Disbt sobre barreiras técnicas são gerenciadas de forma sistematizada e eficiente?"
2. "As respostas sobre Barreiras Técnicas apresentadas pela Caint/Disbt atendem à demanda do cliente?"
3. "Os controles internos existentes são capazes de proporcionar segurança razoável para o atingimento dos objetivos da unidade auditada?"



UNIVERSO

Foram consideradas as consultas realizadas sobre barreiras técnicas nos anos de 2020 e 2021 para trabalhar na 1ª questão; os dados relacionados à pesquisa de satisfação realizada em 2021; e as respostas ao questionário de avaliação dos controles interno aplicado ao coordenador da Caint.

PERÍODO DE AVALIAÇÃO



**setembro de 2021
a maio de 2022**



RECOMENDAÇÕES:

1. Realizar estudo sobre o papel do Inmetro na prestação do serviço de tratamento de demandas do setor produtivo nacional sobre barreiras técnicas ao comércio e seu cumprimento eficaz e otimizado, considerando o cenário nacional atual, com atuação e oferta de soluções de outros órgãos públicos federais para esse mesmo tema.
2. Desenvolver e aplicar procedimento para o tratamento das demandas sobre barreiras técnicas com definição clara da forma de registro e controle das etapas, dos responsáveis e dos prazos de atendimento.
3. Desenvolver e aplicar procedimento para a realização otimizada, eficiente, rotineira e sistemática de coleta e tratamento de percepções dos clientes do processo de tratamento de demandas sobre barreiras técnicas ao comércio.
4. Mapear os processos da unidade, identificar os riscos que possam afetar o atingimento dos objetivos e estruturar controles que possam mitigar esses riscos.



CONCLUSÕES:

- ✓ Baixa procura de setor produtivo nacional ao serviço ofertado diretamente pelo Inmetro e existência de soluções já implementadas por outros órgãos públicos para tratamento de demandas sobre comércio exterior, incluindo sobre barreiras técnicas ao comércio.
- ✓ As demandas são atendidas sem procedimento definido que estabeleça os atores do processo, formas de registro e acompanhamento das demandas, responsáveis por cada etapa e prazos de atendimento.
- ✓ Pesquisa de satisfação foi realizada de forma pontual, porém com prejuízo na amostra, na coleta das informações e no tratamento dos dados para melhoria contínua do processo.
- ✓ O nível de maturidade da unidade está baixo, os componentes de controles internos são tratados parcialmente e informalmente.