

Relatório de Avaliação Ordinária

Tema: Superação de Barreiras Técnicas

Qual foi o trabalho realizado?

Realizou-se avaliação operacional sobre o objeto de auditoria Apoio ao Comércio Exterior, atualmente sob a gestão da Coordenação de Articulação Internacional (CAINT), com o objetivo de 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”.

Por que este trabalho foi realizado?

Este trabalho foi selecionado a partir da revisão do Plano Operacional das Atividades de Auditoria Interna (POAAI), feita com base no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT, para o ano de 2021. A escolha foi realizada a partir de metodologia de priorização de objetos de auditoria com base em fatores de risco.

Quais as conclusões alcançadas pela Audin?

Uma conclusão ampla observada é que atualmente existe baixa procura de setor produtivo nacional ao serviço ofertado diretamente pelo Inmetro para tratamento de demandas sobre barreiras técnicas ao comércio, em contraponto com a existência de canais de atendimento nacionais operantes, coordenados por outros órgãos públicos, para tratamento de demandas sobre comércio exterior, incluindo o tema barreiras técnicas ao comércio.

Em resposta específica às questões de auditoria desenvolvidas para o trabalho, a Auditoria Interna do Inmetro conclui que:

1. “As demandas recebidas pela CAINT/DISBT sobre barreiras técnicas são gerenciadas de forma sistematizada e eficiente?”
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.
2. “As respostas sobre Barreiras Técnicas apresentadas pela CAINT/Disbt atendem à demanda do cliente?”
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.
3. “Os controles internos existentes são capazes de proporcionar segurança razoável para o atingimento dos objetivos da unidade auditada?”
O nível de maturidade da unidade está baixo, os componentes de controles internos são tratados parcialmente e informalmente.

Quais ações devem ser adotadas?

Com o objetivo de tratar os achados identificados estão sendo emitidas recomendações para que a Caint: estude formas de otimizar esforços para a prestação do serviço de tratamento de demandas sobre barreiras técnicas ao comércio; desenvolva e aplique procedimento para o processo; implemente pesquisa de satisfação sistemática para os atendimentos registrados; e estruture seus processos de forma a conhecer os riscos que podem afetar o atingimento de seus objetivos.

I – INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi realizado em estrita observância às normas de auditoria interna aplicáveis ao Serviço Público Federal, atendendo à determinação legal e selecionado a partir da revisão da Programação Operacional das Atividades de Auditoria Interna (POAAI), feita com base no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT 2021. O período dessa avaliação foi de setembro de 2021 a maio de 2022, considerando as etapas de planejamento, execução e comunicação dos resultados. Ao longo desse período, a equipe usou o Sistema Eletrônico de Informações - SEI (Processo 0052600.009196/2021-75) e o E-Aud (Tarefa #1130167), sistema desenvolvido pela CGU para gestão da atividade de auditoria interna, como depositório dos papéis de trabalho, para a aprovação das etapas e comunicação com a unidade auditada.

Durante esta avaliação contou-se com a cooperação da unidade de Coordenação de Articulação Internacional do Inmetro - CAINT, que indicou interlocutores para apoiarem a equipe auditora na fase de planejamento e execução da avaliação, bem como para agilizar a comunicação com a área. Foram realizadas reuniões ao longo da fase de análises preliminares para entendimento das atividades e dos processos sob o macroprocesso “Apoio ao Comércio Exterior”. E, embora a área não tenha os processos mapeados, a equipe da avaliação realizou o mapeamento e validação junto com os interlocutores da Caint dos seguintes processos:

- Disseminação nacional (em português) de informações sobre Barreiras Técnicas ao Comércio.
- Tratamento de demandas relacionadas a barreiras técnicas.
- Notificação de regulamentos brasileiros à OMC no âmbito do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio.
- Realização de ações de sensibilização, divulgação e capacitação sobre Barreiras Técnicas ao Comércio.

Priorizaram-se os processos com maior impacto em relação a agregação de valor para o setor produtivo nacional. Foram escolhidos os processos de “Tratamento de demandas relacionadas a barreiras técnicas” e o processo “Realização de ações de sensibilização, divulgação e capacitação sobre Barreiras Técnicas ao Comércio”, porém foi analisado que o processo de capacitação já possui ações a serem desenvolvidas, conforme 2º Relatório de Acompanhamento do Planejamento Estratégico. Diante disso, ficou decidido que o processo escolhido para avaliação seria o de “Tratamento de demandas relacionadas a barreiras técnicas”. Neste processo, identificamos dois riscos com alto impacto e probabilidade: “Falha nos registros e na distribuição interna da demanda recebida” e “Tratamento inadequado da demanda quanto ao conteúdo e prazo”.

Na definição de escopo para realização de testes na etapa de execução, foi considerado um universo de demandas recebidas no período de 2020 a 2021, sobre os serviços disponíveis à sociedade de “Obter Informações sobre Barreiras Técnicas ao Comércio”, “Obter texto completo dos regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade publicados e notificados à OMC”. Também fez parte deste escopo a avaliação da pesquisa de satisfação dos clientes sobre as informações e esclarecimentos recebidos das suas demandas e a avaliação das respostas ao Questionário de Avaliação dos Controles Internos, respondido pela unidade auditada.

Para suportar a avaliação utilizou-se a documentação apresentada em resposta às Solicitações de Auditoria, os dados obtidos pela equipe auditora consultando-se o site Gov.br e relatórios de monitoramento do plano estratégico. Além disso, foram realizadas reuniões de interlocução direta com a força de trabalho da Unidade Auditada. Também foi aplicado Questionário de Avaliação de Controles Internos (QACI), por meio do Google Forms, para manifestação do gestor.

Com o objetivo de orientar os trabalhos de avaliação, a equipe auditora formulou, com base na matriz de riscos e controles e na matriz de planejamento do trabalho, questões (Q) de auditoria, conforme a seguir:

- Q1 - As demandas recebidas pela CAINT/DISBT sobre barreiras técnicas são gerenciadas de forma sistematizada e eficiente?
- Q2 - As respostas sobre Barreiras Técnicas apresentadas pela CAINT/Disbt atendem à demanda do cliente?
- Q3 - Os controles internos existentes são capazes de proporcionar segurança razoável para o atingimento dos objetivos da unidade auditada?

II - RESULTADO DOS EXAMES E SEUS ACHADOS

Achado 1: 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.

Em complemento aos testes realizados para emissão de opinião específica sobre as questões de auditoria formuladas, foi identificado achado amplo que relaciona duas constatações:

1. Que os números de acesso ao serviço para tratamento de demandas têm decrescido no período de amostragem colhido e que as demandas recentes registradas diretamente pelo Inmetro para o serviço são, em geral, oriundas de outros países, em especial de autoridades notificadoras. De acordo com a planilha de controle de tratamento de demandas de 2021, enviada em resposta a SA 02-03/2021 foram registrados apenas 21 atendimentos sendo que no último trimestre não houve nenhum.
2. Outros órgãos públicos, como a Secex - Secretaria de Comércio Exterior do Ministério da Economia e a Apex Brasil - Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos, possuem soluções nacionais implementadas e aparentemente robustas para tratamento de demandas sobre comércio exterior, incluindo barreiras técnicas ao comércio. As ferramentas em comento foram apresentadas durante o evento Webinário sobre Barreiras Técnicas, realizado no dia 18 de maio de 2022, coordenado pelo Inmetro e em parceria com as citadas Secex/ME e Apex Brasil.

Nesse sentido e considerando o objetivo estratégico de “Tornar mais efetiva a superação de barreiras técnicas ao comércio exterior” e o registro, também em plano estratégico, da intenção de tornar o Inmetro um órgão reconhecido pelo setor produtivo nacional como fonte central de informações sobre barreiras técnicas ao comércio, foi avaliado que o cenário existente merece ser analisado sob o ponto de vista amplo do propósito do processo e não tão somente de seus controles internos associados, o quais estão tratados nos achados a seguir.

“ O Inmetro presta informações sobre barreiras técnicas, mas tem percebido que um percentual menor do que desejável dos agentes que realizam comércio exterior tem consultado as informações disponíveis. Por isso, sucesso, na área de Inteligência comercial, é fazer com que todos os agentes que trabalham com comércio exterior venham obter no Inmetro, ou através de canais parceiros do Inmetro, informações sobre barreiras técnicas. ” - 2º Relatório de monitoramento trimestral Plano Estratégico Inmetro 2021-2023

Essa análise se alinha com a gestão de riscos mais estratégicos da Autarquia, na medida em que pode vir a afetar a forma na qual o Inmetro atualmente compreende que agrega valor ao País na área de superação de barreiras técnicas, bem como a forma que define o sucesso das atividades relacionadas, incluindo o tratamento de demandas sobre o tema.

O risco tratado aqui se refere ao uso eficaz de recursos públicos no âmbito do poder executivo federal e a consequência atrelada é o eventual desperdício de recursos e esforços para alcance de objetivos comuns.

Conclui-se, portanto, que é necessária a condução de estudo aprofundado sobre o papel do Inmetro na prestação do serviço de tratamento de demandas do setor produtivo nacional sobre barreiras técnicas ao comércio, considerando a realidade nacional e a atuação e oferta de soluções de outros órgãos públicos federais para esse mesmo tema. Sugere-se que haja ponderação sobre a forma mais eficaz e otimizada de prestar o serviço, contemplando análise sobre a manutenção de canais (sistemas, ferramentas, etc.) específicos do Inmetro para essa finalidade, em contraponto com a definição de parcerias com outros órgãos públicos com o mesmo objetivo.

Nota: O tratamento desse achado pode vir a afetar a forma de implementação das recomendações relacionadas ao achado 2 e 3 e, por isso, está sendo tratado em primeiro plano no relatório. O cumprimento das recomendações geradas nos achados 1, 2 e 3 pode ser realizado em paralelo, mas é emitido alerta que os resultados do estudo já citado (achado 1) podem interferir no formato do processo de tratamento de demandas sobre barreiras técnicas ao comércio e, portanto, nos conteúdos gerados para implementação das demais recomendações.

Achado 2: Tratamento de demandas relativas a barreiras técnicas ao comércio realizado sem procedimento definido que estabeleça os atores do processo, sistemas para registro e acompanhamento das demandas, responsáveis por cada etapa e prazos de atendimento.

Este achado originou-se dos testes realizados a partir da questão de auditoria “As demandas recebidas pela CAINT/DISBT sobre barreiras técnicas são gerenciadas de forma sistematizada e eficiente?”. Esta questão foi desdobrada em 3 subquestões:

- O procedimento referente ao tratamento das demandas está estruturado e é aplicado de forma sistematizada?
- As demandas são atendidas nos prazos adequados?
- As respostas às demandas são analisadas quanto à sua qualidade e adequação antes do efetivo envio?

O trabalho de avaliação sobre essa questão de auditoria foi realizado com base nas planilhas de controle de tratamento de demandas de 2020 e 2021, as quais contêm informações sobre as consultas recebidas e atendidas, as planilhas originárias da Comex e as solicitações de textos. Decidiu-se focar as análises nas demandas originárias do Brasil, uma vez que já existem esforços descritos no Planejamento Estratégico do Inmetro (2021-2023) sobre a necessidade de atrair exportadores e importadores brasileiros como um apoio à Superação de Barreiras Técnicas.

Em relação às consultas recebidas e atendidas em 2020, identificaram-se 41 demandas; em relação às consultas Comex recebidas, identificaram-se 8 demandas; e, por fim, na planilha de textos solicitados, não foram encontradas demandas originárias do Brasil.

Em relação às consultas recebidas e atendidas em 2021, identificou-se uma diferença na quantidade de consultas em relação a duas planilhas enviadas sobre o mesmo período. A primeira apresentava 21

registros de demandas originárias do Brasil; enquanto a segunda apenas 9 registros. Porém, em contato com o interlocutor, percebeu-se que foi enviada a planilha errada e que a correta era a que continha 21 casos, sendo que todos só até setembro de 2021. Logo, ratificou-se com a unidade auditada que não houve demanda no último trimestre de 2021, por isso não havia registro na planilha.

Consolidadas todas as 70 demandas de 2020 e 2021, selecionou-se aleatoriamente 10% dos casos, considerando um peso maior para os casos de 2021, por serem mais recentes. Segue abaixo a lista com a amostra selecionada.

ANO	LOCAL DE ORIGEM	INDICADOR	PAÍS DE INTERESSE	PRODUTO	FORM	Responsável	Entrada
2020	Brasil	mar/20	Brasil	ARLA-32	8747	Rogério	31/mar
2020	Brasil	set/20	Catar	Selo QS	8795	Paulo V	14/set
2020	Brasil	mar/20	-	Autopeças de veículos		Dolores	18/mar
2021	Brasil	01_jan	Chile - China - Emirados Árabes - EUA	Açaí	8831	Paulo V	05/jan
2021	Brasil	02_fev	Estados Unidos	Máquinas e implementos agrícolas	8847	Reinaldo	08/fev
2021	Brasil	01_jan	México - Angola	Mangueiras - Extintores - Válvulas tipo globo - que contenha bromoclorodifluorometano	8833	Rafael	05/jan
2021	Brasil	05_mai	Brasil	Ice Wine	-	Gustavo k	27/mai

A partir da amostra aleatória (Figura 1.1) emitimos a Solicitação de Auditoria 03 (SA-03) requisitando “documentos gerados durante o processo (por exemplo: cópia da solicitação, e-mails trocados com o solicitante, análise prévia da solicitação, designação do técnico responsável, ordem de serviço, despachos, ofícios, minuta da resposta, análise da minuta da resposta, envio da resposta ao solicitante, etc.), evidenciando a sequência lógica do processo, desde seu início (recebimento da solicitação) até o final (envio da resposta). Obs.: Caso os itens listados acima tenham o fluxo do seu atendimento registrado em processo SEI, basta encaminhar o número do processo e liberar o acesso para auditoria.”

Porém, em resposta a esta SA-03 recebemos apenas os e-mails com a solicitação do cliente e a resposta da demanda. Ou seja, não foi possível à equipe auditora verificar se a documentação gerada durante o processo foi registrada de forma sistematizada. A documentação (cópias de e-mails) comprova que houve interação com o público externo, com registro da solicitação inicial (das empresas/instituições requisitantes dos serviços) e encaminhamento da resposta final (pela Caint), mas não demonstra como a documentação gerada internamente na Caint foi registrada e arquivada.

A partir de entrevista realizada in loco, identificou-se que os documentos (e-mails) com registro das demandas de consulta técnica não são arquivados ou organizados de forma categorizada. A comunicação em relação ao fluxo desse processo de atendimento das demandas fica na caixa de entrada e de saída do e-mail de barreiras técnicas. Os responsáveis e as etapas não estão claramente definidos e não existe procedimento que suporte este processo.

Quanto ao prazo, no Portal do Inmetro em GOV.BR estão disponíveis os serviços “Obter Informações sobre Barreiras Técnicas ao Comércio”, “Obter texto completo dos regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade publicados e notificados à OMC” e “Realizar comentários sobre as propostas notificadas à OMC”, cujos prazos de atendimento são respectivamente de 30, 15 e 15 dias corridos.

Com base na análise da planilha de Consultas e Comentários Consolidado 2020, enviada como resposta à SA-02, identificamos que apenas 15% das consultas atenderam o prazo de resposta de 30 dias. De fato, não havia registro de saída da resposta na planilha de demandas em 66% dos casos, o que demonstra falha no controle manual. Foram verificados 2 casos durante entrevista realizada com a uni-

dade auditada, que não tinham data de saída da resposta, e confirmou-se que os clientes não receberam a resposta. Observou-se também que nas planilhas com as demandas de comentários e solicitações de textos não existia campo para registrar a data de saída das informações solicitadas.

Já a planilha com o controle de consultas de 2021 demonstrou uma melhoria significativa, tendo todos os prazos de saída preenchidos e 76% deles atendidos em tempo hábil. Em relação ao controle das solicitações de textos e comentário não foi informada a data, conforme solicitado na SA-02: *“Enviar relatórios/planilhas de controle dos serviços prestados em 2020 e 2021, referentes ao processo de Tratamento de Demandas sobre Barreiras Técnicas (Recebimento de consultas técnicas, solicitações de textos completos de regulamentos técnicos e procedimentos de avaliação da conformidade, demandas do sistema Sem Barreiras), detalhando por informação/dúvidas, sugestão, reclamação, denúncia, datas, prazos, etc. Identificar qual o canal de contato e a origem da demanda.”*

Considerando que a CAINT declarou no Plano Estratégico do Inmetro que tem como meta trabalhar na atração de pequenas e médias empresas para dar suporte sobre o tema superação de barreiras técnicas, e que esta evolução no prazo do atendimento foi positiva de um ano para o outro, entende-se que 24% de atraso no atendimento cujo prazo é de 30 dias, aparenta ainda ser um percentual relevante.

Entende-se que deve ser definido tal percentual limite de atraso no prazo de resposta para balizar a eficiência do serviço prestado pela unidade auditada, considerando o prazo já estipulado ou até mesmo rever a redução deste no intuito de dar celeridade aos trâmites dos agentes de mercado. Em casos onde a informação já estiver disponível na unidade, o prazo pode ser muito breve ou imediato, para outras situações, pode-se dividir o prazo existente considerando parte dele para uma possível prorrogação única, no caso de dificuldade de acesso à informação.

Por fim, conclui-se que a unidade auditada deve definir o procedimento para o atendimento das demandas relacionadas a superação de barreiras técnicas e aprimorar a forma de controle delas, preferencialmente por meio informatizado, no intuito de receber as informações e controlar o fluxo do atendimento de forma ágil e assertiva. Com isso, será possível diminuir o tempo de atendimento das demandas criando autoridade e atraindo a atenção do setor produtivo exportador/importador brasileiro.

Achado 3: Foi identificada a realização de pesquisa de satisfação dos clientes por parte da CAINT, porém a sua amostragem e duração foram insuficientes e pontuais e não sistemáticas, limitando a compreensão do nível de percepção dos clientes e seu posterior acompanhamento.

Este achado originou-se dos testes realizados a partir da questão de auditoria “As respostas sobre Barreiras Técnicas apresentadas pela CAINT/Disbt atendem à demanda do cliente?”. Esta questão foi desdobrada na seguinte subquestão:

- Os clientes estão satisfeitos com as informações e esclarecimentos recebidos sobre suas demandas?

A equipe auditora desenvolveu um questionário de Pesquisa de Satisfação com referência no modelo CSAT (Customer Satisfaction Score), com o intuito de avaliar a experiência do cliente com o serviço prestado pela CAINT em relação ao tema superação de barreiras técnicas. Porém, como a unidade auditada realizou pesquisa no último trimestre de 2021, utilizando o mesmo modelo e perguntas semelhantes àquelas desenvolvidas pela equipe auditora, foi decidido que não seria encaminhada pesquisa de satisfação pela Audin para amostra de clientes.

A partir da análise do resultado da Pesquisa de Satisfação feita pela CAINT, identificou-se a aderência de apenas 7% de um total de 823 enviados. Destes, 765 usuários estavam na base cadastral do Alerta Exportador e outros 58 eram provenientes de bases de clientes que tiveram demandas tratadas por

outros canais. Do total, apenas 55 responderam e, apesar do grau de satisfação geral com o serviço prestado apontar o índice de 83,7 %, apenas 6 opinaram sobre os prazos e utilidade das informações. Estas opiniões foram satisfatórias, mas de pouca relevância, uma vez que estes 6 usuários correspondem a menos que 1% da base cadastral.

Constatou-se também que ainda não há procedimento formalizado para coleta de percepções de clientes do processo de tratamento de demandas sobre barreiras técnicas ao comércio, incluindo critérios de amostragem e tratamento dos dados gerados para melhoria contínua do serviço prestado. Em entrevista com a unidade auditada, foi informado que neste ano de 2022 será feito da mesma forma, apenas uma vez, no fim do ano. A unidade alegou não haver ferramenta que atenda de forma sistematizada e otimizada as necessidades desta atividade.

Entende-se que a unidade deve estruturar a coleta de percepções da satisfação do cliente de forma otimizada, eficiente e sistematizada, o que será fundamental para a representatividade quantitativa (mais respostas) e qualitativa (percepção do cliente). O cuidado com a amostra também deve ser um fator a ser ponderado, pois todos os demandantes entrantes devem ser considerados, incluindo aqueles que eventualmente tiveram atraso em suas respostas ou que, por algum motivo, não tiveram a demanda tratada. Em seguida, a análise dos dados e a definição de ações de melhoria devem ser feitas de forma eficaz, considerando que o tratamento desses insumos vai refletir diretamente na prestação de serviço e experiência do usuário.

Conclui-se que ainda existem limitações relevantes em relação ao prazo de envio, ao controle dos usuários demandantes e ao tratamento dos resultados obtidos, impactando negativamente na baixa adesão ao questionário, distanciamento do cliente, perda de qualidade no atendimento e perda de autoridade como Ponto Focal.

Achado 4: Baixa maturidade dos controles internos da unidade (Caint)

Este achado originou-se dos testes realizados a partir da questão de auditoria “Os controles internos existentes são capazes de proporcionar segurança razoável para o atingimento dos objetivos da unidade auditada?”. Esta questão foi desdobrada na seguinte subquestão:

Os controles internos da unidade estão operacionalizados, são divulgados e estão em conformidade com as normas aplicáveis, visando atingir os objetivos da unidade? A equipe desta auditoria optou por realizar esse teste de auto avaliação para verificar o status atual dos controles internos sob a ótica dos gestores da unidade. Entende-se que a percepção e o conhecimento acumulado dos gestores e colaboradores diretamente envolvidos na execução das atividades dos processos de trabalho, sejam finalístico ou de apoio, gera um resultado mais fidedigno, preciso e oportuno sobre a realidade da unidade. Isso propicia uma agregação de valor no sentido de que suas próprias avaliações vão indicar o que de fato precisa ser melhorado em relação aos controles internos, com foco no gerenciamento dos riscos e garantindo que os objetivos operacionais e estratégicos sejam atingidos.

Para atender ao proposto, foi desenvolvido um questionário de avaliação de controles internos (QACI) para entender a percepção do gestor em relação aos processos da unidade auditada, com base nos princípios elencados na IN 01/2016 da CGU - que fala sobre a adoção de medidas para a sistematização de práticas relacionadas à gestão de riscos, aos controles internos, e à governança; e nos componentes de controle interno estabelecidos pelo COSO ICIF 2013 - Comitê internacional que é reconhecido por suas publicações voltadas para uma estrutura modelo para desenvolvimento, implementação e condução do controle interno, bem como para a avaliação de sua eficácia.

O objetivo da aplicação deste questionário foi avaliar o funcionamento, estrutura e segurança dos controles internos, buscando identificar as fragilidades existentes e em que nível estas afetam o alcance dos objetivos da CAINT. Ele contém 11 questões, sendo que cada uma aborda diferentes requisitos que deveriam ser marcados de acordo com o que já existe hoje em prática na unidade auditada. As questões representam os seguintes componentes de controle interno: Ambiente de Controle, Avaliação de Risco, Atividades de Controle: Questões, Informação e Comunicação e Atividades de Monitoramento. Cada componente tem o valor de 20 pontos distribuídos pelos seus requisitos, e cada um deles marcado equivale a uma pontuação na nota. De acordo com as respostas da unidade auditada, o resultado foi:

Componentes	Nota	Total	Nível	Pontuação
Ambiente de Controle	6,7	20	Inicial	0% a 20%
Avaliação de Risco	7,3	20	Básico	20,1% a 40%
Atividades de Controle	0,0	20	Intermediário	40,1% a 70%
Informação e Comunicação	8,6	20	Aprimorado	70,1% a 90%
Atividades de Monitoramento	12,5	20	Avançado	90,1% a 100%
Total	35,0	100	<i>Fonte: TCU, Acórdão n. 568/2014-P</i>	

A partir do resultado deste trabalho constatou-se que o nível de maturidade da unidade auditada é básico, o segundo nível em uma escala de 5 níveis, caracterizando que os componentes de controles internos são tratados parcialmente e informalmente. Dentre os componentes, identificou-se que apenas as atividades de controle não obtiveram pontuação na avaliação. Essas atividades contribuiriam para a obtenção de níveis aceitáveis de riscos e deveriam ser suportadas por políticas e normas.

Conclui-se a ausência de suficiente maturidade da gestão em relação ao tema controles internos, pois os processos não estão mapeados, os riscos não foram identificados e os controles não estão implementados.

III - RECOMENDAÇÕES

Recomendação 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.

Recomendação 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.

Recomendação 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.

Recomendação 4: Mapear os processos da unidade, identificar os riscos que possam afetar o atingimento dos objetivos e estruturar controles que possam mitigar esses riscos.

IV – CONCLUSÃO

Este trabalho constatou que o tratamento das demandas relacionadas a superação de barreiras técnicas não está alcançando o setor produtivo como se esperava do Inmetro. Foi identificado também que outros órgãos públicos já possuem soluções implementadas e aparentemente robustas para tratamento de demandas sobre comércio exterior, incluindo barreiras técnicas ao comércio.

Embora identificado o esforço da Coordenação de Articulação Internacional do Inmetro, em 2021 - em relação a 2020 - para otimizar o atendimento e respeitar os prazos, a quantidade de demandas caiu expressivamente e no último trimestre não houve registro de demandas de consultas técnicas.

O processo de tratamento de demandas não está mapeado, não tem seus riscos avaliados, nem controles implementados, que sejam suficientes para garantir o atingimento do objetivo do Inmetro. Também não tem procedimento e nem ferramenta automatizada que dê suporte ao atendimento dos serviços oferecidos à sociedade. Além disso, o controle manual feito hoje em planilha não garante um atendimento eficiente.

A pesquisa de satisfação desenvolvida pela unidade auditada ainda carece de procedimento e metodologia que possa gerar valor para a qualidade no atendimento das demandas. A aplicação do questionário feito pela CAINT em 2021 foi o primeiro passo de uma aproximação com o cliente, porém não gerou tanta relevância por ter sido feita pontualmente e com base em cadastro parcial de clientes, quando o ideal, para o processo avaliado, seria uma aproximação com o cliente a partir do registro das demandas.

O questionário de avaliação dos controles internos aplicados na unidade auditada atestou um nível baixo de maturidade em relação aos controles internos e demonstrou a necessidade de melhorias em todos os componentes, com destaque para as atividades de controle que tratam da definição de políticas e normas e controles internos para mitigar os riscos.

Foi possível observar ao longo do trabalho que está em curso na unidade auditada uma reestruturação de normas, metas e mecanismos de aproximação com o setor produtivo de pequenas e médias empresas. Isso é um sinal positivo frente aos achados deste trabalho e que, com o atendimento das recomendações, será possível criar planos de ação estruturados para desenvolver a unidade auditada e apoiar a sociedade de forma efetiva.

IV – EQUIPE ENVOLVIDA NESTE TRABALHO

Sirlei Luiza dos Santos

Técnica Executivo em Metrologia e Qualidade

Noriyoshi Ishikawa*

Analista Executivo em Metrologia e Qualidade

Gustavo Cardim dos Anjos

Coordenador da Equipe Auditora

Edilmar Almeida Resende**

Supervisor da Equipe Auditora

Camila Barros Nogueira

Auditora Chefe

**O servidor atuou neste trabalho até o dia 14/4/2022 quando foi removido para outra instituição do Governo Federal*

*** O servidor atuou neste trabalho até o dia 04/04/2022 quando foi removido para outra unidade principal do Inmetro*

Rio de Janeiro, 29 de junho de 2022
