

 INMETRO	REQUISITOS DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES À LAI	NORMA N.º NIG-OUVID-012	REV. N.º 01
		PUBLICADO EM ABR/2022	PÁGINA 1/12

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 tratamento dos pedidos de informação e recursos, relativos às atividades do Inmetro, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma se aplica a todas as UP do Inmetro.

3 RESPONSABILIDADE

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

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Apostila de aplicação da LAI	Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal - 4 ^a Edição. (https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao_da_lai_2019.pdf)
Decreto nº 7.724/2012	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
Decreto nº 9.690/2019	Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

(continua)

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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
Guia de procedimentos	Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR (https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic).
Manual do Fala.BR	Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).
Manual do Fala.BR para SICs	Manual do Fala.BR - módulo Acesso à Informação (https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao_2.pdf).

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Formulário	Pedido de acesso à informação - pessoa natural.
Formulário	Pedido de acesso à informação - pessoa jurídica.
Lei nº 7.115/1983	Dispõe sobre prova documental nos casos que indica e dá outras providências.
Lei nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
NIG-Ouid-013	Gestão das Manifestações Registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior.
NIG-Ouid-009	Classificação da Informação.

6 SIGLAS

As siglas das UP/UO do Inmetro podem ser acessadas em: <http://www.inmetro.gov.br/inmetro/pdf/regimento-interno.pdf>.

CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
GRU	Guia de Recolhimento da União
LAI	Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação
NUP	Número Único de Protocolo
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão

7 TERMOS E DEFINIÇÕES

7.1 Informações

Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

7.2 Informações do Inmetro

Informações geradas e/ou custodiadas pelas UP/UO do Inmetro na consecução de suas atividades regimentais.

7.3 Documento

Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

Nota - Por conveniência, em alguns casos, o uso feito por esta norma dos termos documento e informação é similar.

7.4 Informação sigilosa

Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

7.5 Informação pessoal

Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

7.6 Informação atualizada

Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

7.7 Disponibilidade

Conteúdo da informação que pode ser conhecido e utilizado por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

7.8 Autenticidade

Conteúdo da informação que tenha sido produzido, expedido, recebido ou modificado por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

7.9 Integridade

Conteúdo da informação não modificado, inclusive seja na origem, no trânsito e no destino.

7.10 Primariedade

Conteúdo da informação coletado na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

7.11 Cidadão

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, passível de formular pedido de acesso à informação.

7.12 Autoridade de monitoramento da LAI

Autoridade designada pelo Presidente do Inmetro, que deve ser diretamente subordinada a ele, para verificar o cumprimento da Lei na instituição.

7.13 Comissão mista de reavaliação de informações

Órgão colegiado composto por dez ministérios. Atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

7.14 Painel lei de acesso à informação

Ferramenta desenvolvida pela CGU para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

8 REQUISITOS GERAIS

8.1 À autoridade de monitoramento da LAI compete:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- b) monitorar a implementação da LAI no Inmetro;
- c) recomendar à Alta Administração do Inmetro as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da LAI;
- d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento da LAI e seus regulamentos;
- e) coordenar a classificação das informações do Inmetro, conforme Decreto Nº 7.724/12 e NIG-Ouvid-009; e
- f) manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante.

8.2 Ao serviço de informações ao cidadão (SIC) compete:

- a) atender e orientar o público externo e interno quanto ao acesso à informação;
- b) receber, registrar (quando couber) e acompanhar os trâmites dos pedidos de acesso à informação;
- c) orientar o público interno quanto às previsões de sigilo; e
- d) apoiar operacionalmente a Autoridade de Monitoramento da LAI no exercício de suas competências.

Nota - Enquanto a estrutura regimental do Inmetro não formalizar o Serviço de Informações ao Cidadão como uma UO, essas competências permanecem associadas à UP Ouví.

8.3 Ao receber uma manifestação cadastrada como pedido de acesso à informação, o SIC deve verificar, em até 5 (cinco) dias, se realmente se trata de um pedido de acesso à informação. Caso se constate que se trata de uma manifestação de Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017, deve alterar o tipo de manifestação.

8.4 As Ouvidorias também poderão alterar o tipo de uma manifestação de Ouvidoria para pedido de acesso à informação. Após a alteração, a demanda “acesso à informação” seguirá as regras da LAI (prazos diferenciados e possibilidades de recurso).

8.5 Acesso à informação

8.5.1 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação, sem necessidade de explicitar a motivação.

8.5.2 O acesso à informação compreende, entre outros, os direitos de obter:

- a)** orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso;
- b)** informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Inmetro, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- c)** informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o Inmetro, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- d)** informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; e
- e)** informação sobre atividades exercidas pelo Inmetro, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços.

8.5.3 O pedido deve ser apresentado, preferencialmente, em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico na Internet, ou em meio físico, diretamente no SIC do Inmetro.

Nota - Os formulários de atendimento à pessoa natural ou jurídica estão disponíveis em: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

8.5.4 Pedidos de acesso genéricos, desproporcionais, desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações não serão atendidos, mediante análise prévia, conjunta, do interlocutor da LAI na UP e da Autoridade de Monitoramento da LAI.

8.5.5 Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

8.6 Recursos e reclamações

8.6.1 No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá apresentar recursos ao Inmetro, em primeira e segunda instâncias.

8.6.2 No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de dez dias, à Autoridade de Monitoramento da LAI.

 INMETRO	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 6/12
--	----------------------	--------------------	------------------------

8.6.3 Se o recurso for desprovido ou a reclamação for infrutífera, o requerente poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União.

8.6.4 Se o recurso à Controladoria-Geral da União for desprovido, o requerente poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

8.7 Responsabilidades

8.7.1 São consideradas infrações administrativas, para fins do disposto na Lei nº 8.112/1990, e relacionadas a essa norma:

- a)** recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da LAI, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa; e
- b)** divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal.

Nota - As responsabilidades adicionais estão descritas no capítulo 5 da Lei n.º 12.527/2011.

9 PLANEJAMENTO

9.1 O SIC deve estar instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com computador com acesso à internet.

9.2 A classificação das informações produzidas, acumuladas e/ou custodiadas pelo Inmetro deve ser realizada, anualmente, conforme NIG-Ouid-009.

9.3 O Presidente do Inmetro deve nomear Autoridade de Monitoramento da LAI, por Portaria, que pode ser publicada tanto no Boletim Interno como no Diário Oficial da União.

9.3.1 O SIC deve inserir essa Portaria de nomeação em campo próprio do Fala.BR, conforme descrito no Guia de Procedimentos.

9.4 As UP devem indicar servidores para a função de interlocutores da LAI, titulares e substitutos, que serão formalizados na função por meio de publicação de Portaria Inmetro no Boletim de Serviço.

Nota - É recomendável que os interlocutores realizem o curso “Acesso à Informação”, oferecido pela ENAP e disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76>.

9.5 O SIC deve controlar a listagem de interlocutores e atualizá-la, no mínimo, anualmente.

9.6 A autoridade responsável pelos recursos de primeira instância será o chefe da UP ou UO hierarquicamente superior ao servidor que proferiu a resposta ao pedido.

9.7 A autoridade responsável pelos recursos de segunda instância é o Presidente do Inmetro.

10 EXECUÇÃO

10.1 O SIC recebe, por meio eletrônico, pessoalmente ou por outro meio legítimo, a demanda realizada pelo cidadão.

10.1.1 Independente do meio pelo qual o SIC receba o requerimento, ele deve ser registrado no sistema Fala.BR.

Nota - Os procedimentos de acesso e operacionalização do módulo Acesso à Informação no Fala.BR podem ser consultados em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao2.pdf.

10.2 O SIC analisa a demanda para avaliar se é pedido de acesso a informação do Inmetro, nos termos da LAI, procedendo ao devido tratamento.

10.2.1 Caso não seja competência do Inmetro responder à solicitação, o SIC deve:

- a)** encaminhar, conforme o seu conhecimento, o pedido ao órgão ou entidade competente via Fala.BR; ou
- b)** finalizar selecionando a decisão <Órgão não tem competência para responder sobre o assunto>, com a devida justificativa, caso não saiba quem pode tratar o assunto.

Nota 1 - Antes de encaminhar o pedido, contatar o SIC do órgão ou entidade, sempre que possível, para confirmar se o assunto é mesmo de sua competência.

10.2.1.1 Caso não se conheça de quem é a competência, deve-se explicar a situação no campo de resposta e, na medida do possível, passar alguma indicação ao solicitante sobre como obter a informação.

10.2.2 Caso não se trate de pedido de acesso à informação, podendo ser qualquer outro tipo de manifestação de Ouvidoria, o SIC deve alterar a classificação, conforme apresentado no item 8.3 e orientado no Manual Fala.BR para SICs.

10.2.2.1 O cidadão receberá uma notificação alertando-o sobre a alteração do tipo da sua manifestação. Caso não concorde, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração, em até 10 (dez) dias, a contar da notificação. O pedido será julgado pela CGU em até 5 (cinco) dias.

- a)** se for julgado improcedente: o tipo de manifestação será definitivamente alterado no sistema e iniciará o prazo de 30 (trinta) dias que o Inmetro tem para respondê-la, conforme a NIG-Ouid-013; ou
- b)** se for julgado procedente: a manifestação permanecerá sendo um pedido de acesso à informação e se tornará um recurso de 1^a Instância, devendo ser respondido em 5 dias, seguindo os mesmos trâmites recursais dos demais pedidos de acesso à informação.

Nota - Visando o melhor aproveitamento dos prazos, assim que proceder à alteração do tipo, o SIC pode encaminhar a demanda à UP responsável, por e-mail, para que está inicie as ações necessárias à resposta ao cidadão.

10.2.3 Se a manifestação se tornar um recurso de 1^a Instância, o SIC deve abrir processo no SEI, inserindo relatório do recurso extraído do Fala.BR e e-mail mencionado na nota acima e encaminhar conforme procedimento apresentado no item 10.4.

10.2.4 O SIC confere se o pedido é duplicado. Nos casos em que o mesmo cidadão cadastre um pedido com conteúdo idêntico a outro(s) NUP cadastrado(s) por ele, o SIC deve responder a apenas um dos pedidos. Os demais deverão fazer referência ao NUP que foi ou será respondido.

Nota - É recomendável anexar a resposta aos pedidos duplicados, se ela já estiver disponível.

10.2.5 Caso se trate de um pedido de acesso a informações do Inmetro, o SIC deve proceder ao tratamento.

10.3 Tratamento de pedidos

10.3.1 O SIC responde ao cidadão imediatamente, quando a informação estiver disponível na base de conhecimento da Ouvid, registrando como responsável:

- a)** pela resposta: apenas o nome (por extenso) da área técnica que produziu a resposta; e
- b)** pelo recurso, em primeira instância: o cargo da autoridade (por extenso) que julgará o recurso, acompanhado pelo nome (por extenso) da UP.

10.3.1.1 É imprescindível que o SIC se certifique que a resposta disponível atende a todos os requisitos do pedido, caso contrário, deverá proceder ao encaminhamento para a UP/UO competente.

10.3.2 O SIC encaminha a demanda, pelo SEI, ao interlocutor da LAI na UP, quando a informação requerida depender da ação das unidades do Inmetro responsáveis pela sua produção e/ou custódia.

10.3.3 Durante o tratamento da demanda, o SIC deve:

- a)** tentar contato diretamente com o cidadão quando precisar de mais detalhes sobre o pedido;
- b)** consultar os interlocutores das UP, antes do encaminhamento, para sanar dúvidas sobre a competência da área sobre o assunto, quando houver;
- c)** informar ao cidadão detalhes da tramitação de documentos, sempre que requerido;
- d)** zelar pelo cumprimento dos prazos, enviando à UP alerta de fim do prazo e solicitando justificativa de prorrogação, quando for o caso;
- e)** informar ao cidadão a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, indicando a autoridade competente para sua apreciação, quando o acesso não for concedido; e
- f)** consultar e/ou solicitar intervenção da Autoridade de Monitoramento da LAI sempre que julgar necessário.

10.3.4 A UP responsável pela produção e/ou custódia da informação requisitada, após identificá-la, verifica se incide ou não sigilo e encaminha a resposta ao SIC, de imediato, atentando para os prazos legais estabelecidos.

10.3.4.1 As informações sigilosas dentro de um documento público que será disponibilizado devem ser tarjadas, de forma segura e irreversível, pela UP responsável pela produção e/ou custódia da informação.

Nota - Se necessário, a UP poderá consultar a Ctinf sobre ferramentas adequadas para realizar o tarjamento, de forma a assegurar que ele não poderá ser revertido e a informação sigilosa indevidamente acessada.

10.3.4.2 Os documentos considerados sigilosos na íntegra não serão disponibilizados e a UP deverá encaminhar ao SIC justificativa fundamentada para a negativa de acesso, a ser encaminhada ao cidadão.

Nota - Nenhum pedido pode ser negado, na íntegra ou parcialmente, sem o envio, ao cidadão, de justificativa que apresente o fundamento legal e a indicação da possibilidade e prazo de recurso.

10.3.5 Quando, para efeito de fornecimento da informação, forem necessários gastos adicionais com reprodução de cópias, aquisição de mídia digital, postagem, entre outros, a UP deve calcular o valor do gasto, gerar GRU correspondente e enviar ao SIC para:

- a)** esclarecer ao cidadão que o fornecimento da informação implicará em custo, conforme previsão legal, e explicar o motivo da cobrança;
- b)** informar o valor que deverá ser pago;
- c)** disponibilizar a GRU;
- d)** informar prazo e procedimento para comprovação do pagamento da GRU;
- e)** comunicar que a informação será entregue em até dez dias, contados da comprovação do pagamento; e
- f)** selecionar, no campo “Decisão” do Fala.BR, “acesso concedido ou parcialmente concedido”/ “comunicada a necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução”.

Nota - O cidadão que declarar situação econômica que não lhe permita arcar com os custos, nos termos da Lei nº 7.115/1983, estará isento desse pagamento.

10.3.6 O SIC deve verificar se a informação prestada pela UP atende, na íntegra, à solicitação formulada pelo cidadão.

10.3.6.1 Em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, ajustes ou complemento de informação, o SIC fará retornar a demanda à UP, para fins de adequação, caso ainda haja tempo disponível.

10.3.6.2 Caso não haja tempo disponível para retornar a demanda à UP, o SIC deverá discutir a resposta com a Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.3.7 O SIC, de posse da resposta adequada, encaminha a informação ao cidadão, aplicando os procedimentos apresentados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.3.7.1 O SIC, quando necessário, pode ajustar a forma da resposta, visando uma linguagem de fácil compreensão, em atendimento ao artigo 5º da LAI, certificando-se, contudo, de não realizar alterações no conteúdo da resposta.

10.3.7.1.1 Sempre que houver tempo hábil para tal, o SIC deve discutir com o interlocutor da UP a resposta na qual realizou alterações.

10.3.7.2 No campo “Restrição de Conteúdo”, o SIC deve indicar se existem informações restritas (pessoal, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos, caso existam.

Nota - Essa indicação determinará se o pedido poderá ou não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”, disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>, e por isso requer avaliação atenta por parte do agente do SIC.

10.3.7.3 Dúvidas nessa indicação devem ser discutidas com a Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.3.8 O SIC pode prorrogar o prazo do pedido de acesso, por solicitação da UP responsável pelo tratamento, mediante envio de justificativa, para registro no Fala.BR.

10.4 Tratamento de recursos

10.4.1 O SIC recebe, pelos meios legítimos e tempestivamente, o recurso interposto pelo cidadão, nos casos de negativa de informação ou indeferimento de recurso, no prazo de dez dias a contar da sua ciência na resposta anterior, nos termos da LAI.

10.4.2 O SIC encaminha o recurso em primeira instância, utilizando o mesmo processo aberto no SEI para tramitação do pedido, à autoridade previamente indicada no sistema Fala.BR, que deve se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Nota 1 - Quando não houver processo no SEI, abrir processo e inserir o histórico do NUP disponível em outros meios.

Nota 2 - Quando o recurso for devido à circunstância descrita no item 9.2.2, a autoridade competente será o chefe da UP ou UO responsável pela informação solicitada.

10.4.2.1 Encaminhar, pelo SEI, e-mail para o interlocutor da LAI na UP, informando sobre o recurso.

10.4.3 A resposta ao recurso deve ser assinada pela autoridade responsável pela instância requerida, indicando expressamente se foi:

- a) deferido**, acrescentando a informação solicitada;
- b) indeferido**, explicitando as justificativas para o indeferimento;
- c) parcialmente deferido**, acrescentando parte da informação solicitada e explicitando as justificativas para que outra parte não seja disponibilizada; ou
- d) não conhecido**, indicando o que motivou tal decisão, como, por exemplo, não se tratar de pedido de acesso à informação (reclamação, denúncia etc.), não ter sido apresentado no prazo, oferecer inovação recursal etc.

10.4.3.1 Nos casos de deferimento e deferimento parcial, quando não for possível dispor das informações solicitadas dentro do prazo legal de 5 (cinco) dias, a resposta ao recurso deverá informar um prazo para o envio da informação ao cidadão.

10.4.4 O SIC encaminha resposta ao recurso em primeira instância ao cidadão, conforme procedimentos explicados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.4.5 O SIC encaminha o recurso em segunda instância, utilizando o mesmo processo aberto no SEI para tramitação do pedido e/ou recurso em primeira instância, ao Presidente do Inmetro, que deve se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

10.4.5.1 Encaminha, pelo SEI, e-mail para os interlocutores da LAI no Gabin e na UP responsável pelas respostas anteriores, informando sobre o recurso.

10.4.6 O interlocutor da LAI no Gabin encaminha ao SIC a resposta ao recurso, assinada pelo Presidente, em conformidade com os itens 10.4.3 e 10.4.3.1.

10.4.7 O SIC encaminha resposta ao recurso em segunda instância ao cidadão, conforme procedimentos explicados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.4.8 Todos os recursos devem ser informados à Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.4.9 Caso o cidadão interponha recurso junto à CGU e à CMRI, a Autoridade de Monitoramento da LAI deve prover essas instâncias externas com as informações que forem solicitadas, consultando as UP envolvidas no tratamento do pedido e dos recursos internos.

11 CONTROLE

11.1 Gestão de risco

11.1.1 O gestor desse processo na Ouvid deve elaborar e implementar um Plano de Monitoramento dos Riscos identificados no processo. Esse Plano deve conter, no mínimo:

Tabela 1 – Controle de gerenciamento de riscos

Descrição do Risco	Resposta ao Risco	Barreira de Risco	Relato da Efetividade da Barreira, no Período

Fonte: Ouvid

Nota - As opções de estratégias de “resposta ao risco” podem ser: evitar, mitigar, aceitar ou transferir.

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 pedidos respondidos dentro do prazo, no período.

Origem do dado: Painel Lei de Acesso à Informação

11.2.2 Uso de prorrogação

Objetivo: monitorar a proporção do uso da prorrogação em relação aos pedidos.

Descrição: porcentagem de pedidos que tiveram prazo prorrogado, no período.

Origem do dado: Painel Lei de Acesso à Informação

11.2.3 Pedidos com recurso

Objetivo: monitorar a proporção de recursos abertos em relação aos pedidos.

Descrição: porcentagem de pedidos que tiveram recursos, no período.

Memória de Cálculo: (Nº de recursos de 1ª instância / Nº total de pedidos, no período) * 100.

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
01	Abr/2022	▪ Revisão geral.

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Elaborado por:	Andrea Goes da Cruz	Gestora da Qualidade da Ouvid
Verificado por:	Lierta da Rocha Silva	Gestora da Qualidade da Ouvid, substituta
Aprovado por:	Jose Araujo Souza Neto	Ouvidor