



2021

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO INMETRO

2021

Relatório Anual da Ouvidoria do Inmetro 2021
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
Inmetro

Rio de Janeiro - 2021

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	SOBRE A OUVIDORIA.....	4
	COMPETÊNCIAS	4
	PROCESSOS.....	4
	PESSOAS.....	5
3.	RESULTADOS QUALITATIVOS	6
4.	RESULTADOS QUANTITATIVOS	8
	ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA.....	8
	Manifestação por tipo.....	9
	Manifestações encaminhadas para outros órgãos.....	9
	Tempo de resposta	9
	Manifestação em análise (sem resposta)	10
	Manifestação por processo finalístico/assunto	11
	Ouvidoria interna	13
	Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR.....	14
	FALE CONOSCO.....	16
	Tempo médio de resposta.....	16
	Assuntos mais demandados	16
	ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
	Resultados gerais sobre pedidos.....	17
	Pedidos por tipo de resposta.....	17
	Razões da negativa de acesso	18
	Resultados gerais sobre recursos	18
	Recursos respondidos pelo chefe hierárquico.....	18
	Motivos para interposição de recursos.....	19
	PLANO DE DADOS ABERTOS.....	19
	TRANSPARÊNCIA ATIVA	19
	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS CONSELHEIROS	20
5.	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	21
6.	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	22
7.	RECOMENDAÇÕES.....	23
8.	PERSPECTIVAS.....	24

1. INTRODUÇÃO

Criada em 2000, a Ouvidoria do Inmetro (Ouvidoria) é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos clientes diretos dos nossos serviços, bem como de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente com as ações do Instituto. Além disso, responde pelos demais encargos descritos na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, tais como estabelecer e coordenar Conselhos de usuários e divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

A ela compete, também, o atendimento à Lei de Acesso à Informação, controlando os trâmites de pedidos de informação e recursos a estes relacionados e coordenando ações de transparência ativa em todo o órgão. Responde, ainda, pela elaboração, implantação e revisão do Plano de Dados Abertos.

A Ouvidoria procura viabilizar o atendimento às manifestações recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências e períodos de crise; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho e as ferramentas de gestão, visando reflexos positivos na qualidade dos serviços disponibilizados pelo Inmetro.

Nesse sentido, atua de forma isenta, com atitude mediadora e estratégica, funcionando como um instrumento de comunicação do público interno e externo com as áreas finalísticas e administrativas do Inmetro, garantindo ao cidadão mecanismos de participação e controle social, visando à satisfação dos usuários.

Este Relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º, da LEI Nº 13.460/2017, observando o disposto nos artigos 51 e 52 da Portaria 581, de 09 de março de 2021. Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2021, bem como a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

No corpo do Relatório, é apresentado: informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; o número de manifestações recebidas no ano anterior; análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; e a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.

Como finalização, apresenta também algumas recomendações e as perspectivas para a atuação da Ouvidoria do Inmetro no ano de 2022.

2. SOBRE A OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do Inmetro, cujas competências estão estabelecidas na portaria nº 2, de 04 de janeiro de 2017, do (extinto) Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, conforme transcrito abaixo:

“Art. 62. À Ouvidoria compete:

I - Coordenar o tratamento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informações, oriundos da sociedade;

II - Moderar e mediar, frente ao público interno e externo, a busca de solução ou harmonização para os conflitos e crises;

III - elaborar relatórios gerenciais para subsidiar a melhoria contínua dos processos da Autarquia;

IV - Coordenar e supervisionar o Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I);

V - Coordenar e supervisionar os serviços prestados pelo call center da Ouvidoria, por meio de Discagem Direta Gratuita (DDG);

VI - Coordenar a revisão, divulgação e disponibilização Carta de Serviços do Inmetro; e

VII - Coordenar o atendimento às demandas oriundas da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, por meio de atendimentos presenciais e/ou via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).”

A Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo (SisOuv), constituindo-se como unidade setorial, ela está sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

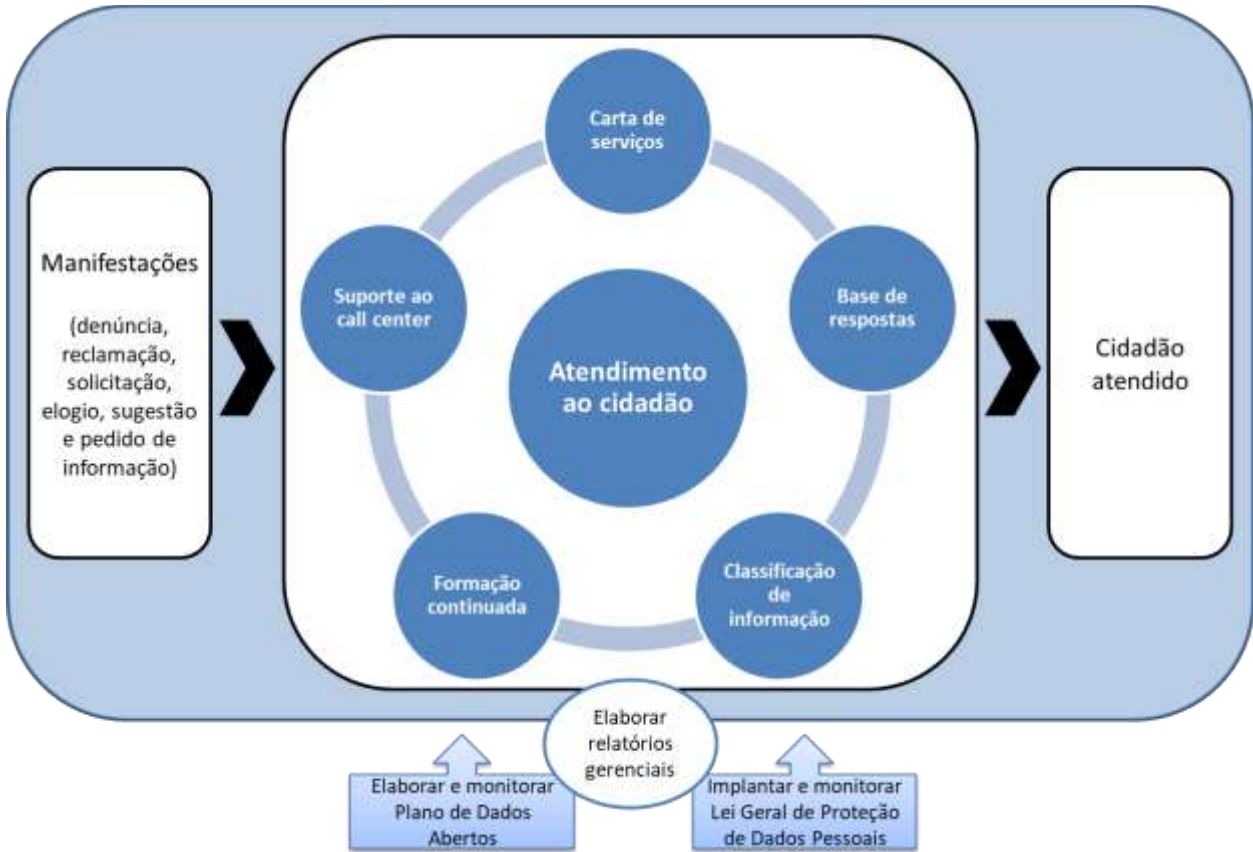
PROCESSOS

A Gestão da Ouvidoria, alinhada ao Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro, estabeleceu formalmente e mantém sob controle, seis processos principais. Eles operam de forma interligada e interdependente, de modo a fundamentar as decisões e as práticas envolvidas na gestão do atendimento ao cidadão, tanto nas manifestações descritas na Lei 13.460/2017 quanto nos pedidos de acesso à informação e recursos correspondentes, estabelecidos na Lei 12.427/2011.

Além dos processos já mapeados e controlados, a Ouvidoria do Inmetro é responsável por coordenar a elaboração e a implantação do Plano de Dados Abertos e

peelo processo de adequação do Inmetro aos fundamentos e requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, assim como por seu posterior monitoramento.

A figura a seguir ilustra a dinâmica de interação desses processos.



Todos esses processos estão padronizados por meio de normas e outros documentos, que integram o sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria, tendo como referência normativa primária a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos.

PESSOAS

A equipe de atendimento da Ouvidoria do Inmetro é composta por 7 (sete) operadores de teletendimento do seu Call Center – atendimento de nível 1 –, que recebem as manifestações oriundas do serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), sob orientação e monitoramento de 1 (uma) supervisora, e pelas 6 (seis) recepcionistas atendentes – atendimento de nível 2 –, que atendem às manifestações registradas nos outros canais de acesso à Ouvidoria, bem como aquelas transferidas, como pendência, pela equipe do Call Center.

Além disso, a Ouvidoria conta com o serviço de 1 (uma) apoio administrativo, com 2 (duas) servidoras de carreira do Inmetro e com 1 (um) Ouvidor.

3. RESULTADOS QUALITATIVOS

No início do ano de 2021, a Ouvidoria foi convidada pela Coordenação Geral de Articulação Internacional (Caint) do Inmetro a participar do projeto de cooperação com a [UL](#), empresa dos Estados Unidos que atua no Brasil. Foram realizadas algumas sessões de discussão, com diversas áreas do Inmetro, tentando identificar problemas e possíveis soluções tecnológicas mediante o uso de inteligência artificial e de outras ferramentas de inovação. Dessa ação resultou um plano de cooperação e a composição de grupos de trabalho, com frentes de atuação variadas.

A Ouvidoria continuou trabalhando em parceria com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (Ctinf) em algumas ações do Plano de transformação digital do Inmetro, para atendimento ao [Decreto nº 10.332/2020](#), que instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Atualmente, há 41 serviços do Inmetro disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal, dos quais 27 estão disponibilizados aos usuários de forma totalmente digital e 22 estão integrados à ferramenta de avaliação de satisfação de serviços. A Carta de serviços do Inmetro pode ser acessada em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia>

Em maio foi realizada a Classificação anual de informações, ação relativa à aplicação da Lei de Acesso à Informação - LAI. A [publicação](#), no Portal do Inmetro, da informação atualizada de que o Instituto não possui informações classificáveis, nos termos do §1º do art. 24 da Lei nº 12.527/2011, foi feita tempestivamente. As informações produzidas ou custodiadas pelo Inmetro e passíveis de restrição de acesso continuam sendo protegidas, nos termos do Art. 22 da LAI.

Foi realizado um trabalho conjunto, coordenado pela Divisão de Comunicação Social do Inmetro, em parceria com a Divisão de Inovação Tecnológica e a Ouvidoria para o desenvolvimento e a implantação de ferramenta de autoatendimento baseado em inteligência artificial, do tipo *chatbot*. A previsão de disponibilização da versão inicial do *chatbot* no Portal do Inmetro é o primeiro semestre de 2022.

A Encarregada do Inmetro (à época) deu continuidade às reuniões do Comitê de Implementação e Atendimento à LGPD do Inmetro, coordenando as ações de adequação aos fundamentos e requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Entre as ações realizadas sob a coordenação da Ouvidoria tivemos: elaboração de Inventários de Dados Pessoais (IDP) por todas as unidades; campanha de divulgação para o público interno; resposta à auditoria (remota) do Tribunal de Contas da União (TCU); [publicação](#) de informações sobre previsão legal para tratamento, procedimentos e direitos dos titulares, no Portal do Inmetro; elaboração do Plano de Adequação à LGPD; adequação dos contratos vigentes aos termos da Lei; entre outros.

Em setembro, a Ouvidoria do Inmetro realizou seu auto diagnóstico, no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública ([MMOuP](#)), que contribuiu para a identificação das principais forças e fraquezas, e resultará num plano de ação com o objetivo de melhorar o nível de maturidade da unidade. O MMOuP foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública. O modelo é organizado em módulos (dimensões), que são estruturados agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria. O

alcance de tais objetivos será mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta.

A Ouvidoria também participou de algumas reuniões do projeto de desenvolvimento de aplicativo para a nova bomba medidora de combustível, uma parceria entre o Inmetro – sob a coordenação da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel) – e a Universidade Federal de Santa Catarina. A Ouvidoria contribuiu com seu conhecimento sobre as demandas da sociedade e também quanto ao uso do sistema [Fala.BR](#), integrado ao APP, para recebimento de denúncias.

Acreditando no trabalho integrado e na troca de experiências de sucesso, a Ouvidoria do Inmetro participou, entre outros, dos eventos: Prosa de Ouvidoria (Ouvidoria-Geral da União/CGU); 1ª Semana de Inovação do Inmetro; LGPD - 1º Painel (Escola da AGU); Semana de Inovação 2021 (Escola Nacional de Administração Pública).

A promoção da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário no âmbito da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I) fica evidenciado na atualização, para estreitar cooperação entre as ouvidorias do Sior e do Inmetro, dos dispositivos dos convênios com os demais Entes públicos que tratam de ações de ouvidoria.

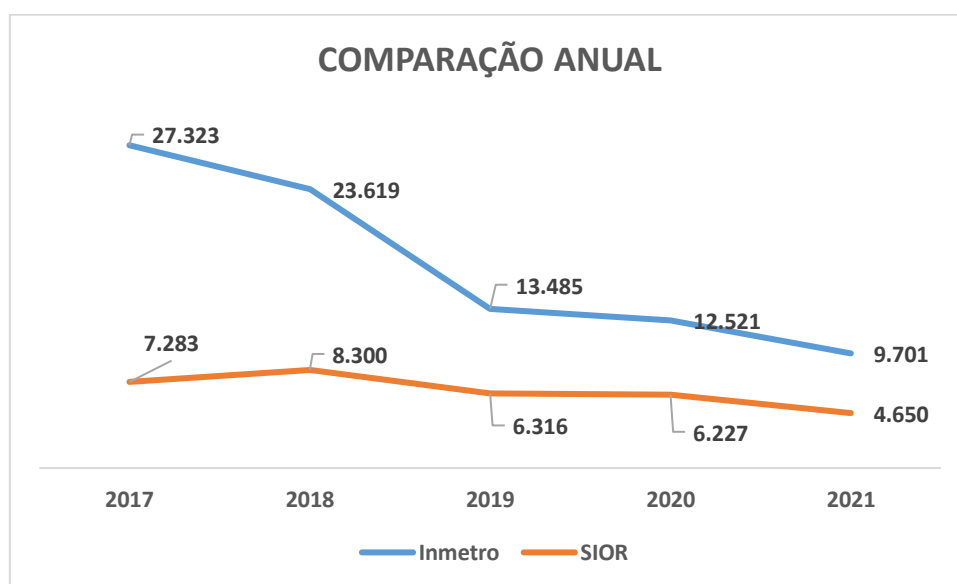
4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

Em 2021, a tendência de diminuição no número de atendimentos se atenuou um pouco, em comparação aos anos anteriores, nos quais caiu consideravelmente.

Julgamos que os principais motivos para a tendência de queda foram:

- 1) Em 2017, foi realizado bloqueio no serviço de discagem direta gratuita (0800) para chamadas oriundas de aparelhos móveis, com vistas à contenção de despesas; a situação permanece até então;
- 2) Em 2018, foi realizada intensa campanha para que os manifestantes enviassem consultas técnicas diretamente para as diretorias e coordenações do Inmetro, sem passar pelo sistema da Ouvidoria, o que reduziu consideravelmente o número de solicitações que a Ouvidoria recebia;
- 3) Em 2019, houve mudança do sistema de atendimento, com adoção do e-OUV, gerenciado pela CGU; esse sistema passou por uma série de modificações ao longo do ano, acrescentando e alterando campos do formulário de cadastro, o que pode ter desmotivado alguns manifestantes e os levado a buscar contato direto com as áreas;
- 4) Em 2020, o Inmetro lançou a ferramenta Fale Conosco, para recebimento e resposta de questões relativas às atividades e aos serviços prestados pelo Instituto, voltado para orientações simples e mais operacionais, pelo qual o usuário interage diretamente com a unidade ou área do Inmetro responsável pelo serviço.
- 5) Em 2021, o Inmetro consolidou a ferramenta Fale conosco, que permitiu a interação simples e direta entre o cidadão usuário dos serviços do Inmetro com a área responsável pelo serviço.



Manifestação por tipo

Origem	Ouvidoria do Inmetro	Ouvidorias da RBMLQ-I
Tipo		
Denúncia	245	2.462
Elogio	20	5
Reclamação	600	162
Simplifique	2	0
Solicitação	7.961	828
Sugestão	41	2
Comunicação	238	1.040
Arquivadas	594	151
Total	9.701	4.650
	14.351	

Obs.: Foram tratados 421 atendimentos do tipo SIC, que não estão contabilizados na tabela acima.

O quadro acima consolida os registros da Ouvidoria do Inmetro e das Ouvidorias das Superintendências e dos órgãos delegados do Inmetro, nos estados - que atuam integradas à Ouvidoria do Inmetro. Todos os dados referentes à Ouvidoria do Inmetro e às Ouvidorias da RBMLQ-I estão disponíveis para consulta no Painel Resolveu? (ferramenta criada e gerenciada pela CGU, que disponibiliza informações atualizadas sobre manifestações de ouvidoria recebidas pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR). Os números acima retratam os atendimentos ocorridos no ano de 2021.

Os registros de manifestação que são realizados de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018. O atendimento à “comunicação de irregularidade” não está sujeito ao prazo legal, previsto na Lei 13.460/2017, nem possibilita o acompanhamento pelo manifestante.

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Outros órgãos	297
Total	297

Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento. Não estão contabilizadas no número total de atendimentos.

Tempo de resposta

O prazo legal de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de 30 dias, passível de prorrogação, mediante justificativa, uma única vez, pelo mesmo período de 30 dias, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017.

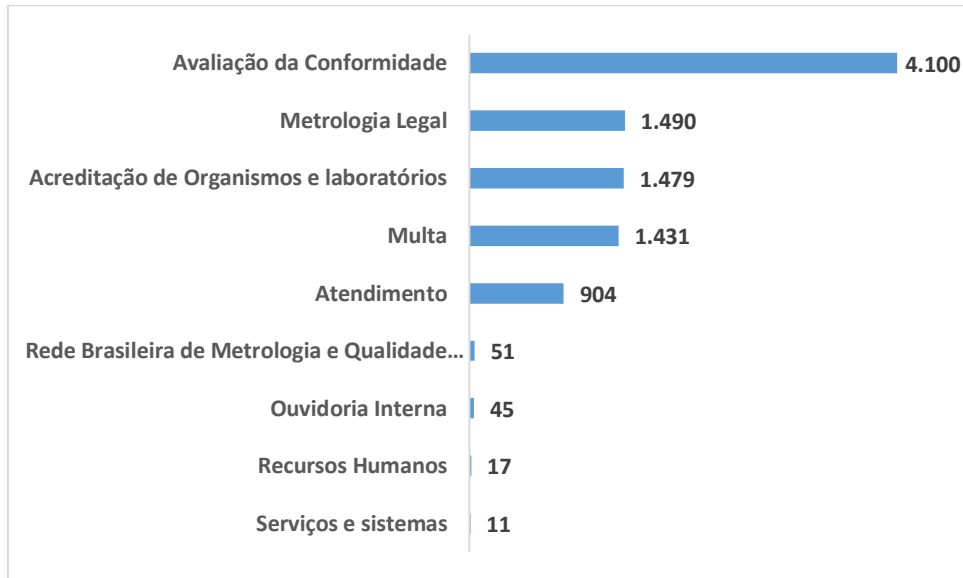
O tempo médio de atendimento pela Ouvidoria do Inmetro no ano foi de 5,45 dias. Desde 2019, a Ouvidoria do Inmetro vem concentrando esforços para reduzir o prazo de atendimento às reclamações e às denúncias que não são finalizadas após encaminhamento para órgão apurador. Os esforços da Ouvidoria resultou na redução de aproximadamente 03(três) dias no tempo médio de atendimento.

Origem	Ouvidoria do Inmetro	
	Concluída	Em análise
Denúncia	244	1
Elogio	20	
Reclamação	600	
Simplifique	2	
Solicitação	7.960	1
Sugestão	41	
Comunicação	234	4
Arquivadas	594	
Subtotal 1	9.695	6
Subtotal 2	9.701	

Manifestação em análise (sem resposta)

	Avaliação da Conformidade - Dconf	Acreditação de Organismos e Laboratórios - Cgcre	Outras UP
Denúncia	-	1	-
Elogio	-	-	-
Reclamação	-	-	-
Simplifique	-	-	-
Solicitação	-	-	1
Sugestão	-	-	-
Comunicação	01	2	1-
Arquivadas	-		-
Total	1	3	2
TOTAL GERAL	6		

Manifestação por processo finalístico/assunto



As áreas de processos finalísticos são responsáveis pelos serviços ofertados pelo Inmetro à sociedade e, nesse sentido, as atividades de Avaliação da Conformidade (Regulamentação) e Acreditação, continuam sendo as mais demandadas.

Avaliação da Conformidade – Dconf

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	90	-	90
Elogio	7	-	7
Reclamação	450	-	450
Simplifique	-	-	-
Solicitação	3.076	-	3.076
Sugestão	22	-	22
Comunicação	84	01	85
Arquivadas	370	-	370
Total	4.099	01	4.100

Acreditação de Organismos e Laboratórios – Cgcre

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	98	1	99
Elogio	2	-	2
Reclamação	62	-	62
Simplifique	-	-	-
Solicitação	1.206	-	1.206
Sugestão	4	-	4
Comunicação	68	2	70
Arquivadas	36	-	36
Total	1.476	3	1.479

Metrologia Legal – Dimel

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	36	-	36
Elogio	1	-	1
Reclamação	40	-	40
Simplifique	-	-	-
Solicitação	1.323	-	1.323
Sugestão	12	-	12
Comunicação	29	-	29
Arquivadas	49	-	49
Total	1.490	-	1.490

Metrologia Científica – Dimci

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	-	-	-
Elogio	-	-	-
Reclamação	1	-	-
Simplifique	-	-	-
Solicitação	7	-	-
Sugestão	-	-	-
Comunicação	2	-	-
Arquivadas	2	-	-
Total	12	-	12

Coordenação da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I) – Cored

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	7	-	7
Elogio	-	-	-
Reclamação	2	-	2
Simplifique	-	-	-
Solicitação	15	-	15
Sugestão	-	-	-
Comunicação	21	1	22
Arquivadas	5	-	5
Total	50	1	51

Ouvidoria interna

A Ouvidoria Interna do Inmetro foi criada em 2004 com a finalidade de oferecer uma ferramenta de diálogo entre servidores, colaboradores, bolsistas e estagiários e o corpo gerencial e a alta administração. Atuando no registro, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, ela se propõe como mediadora, buscando a harmonização das relações interpessoais e a geração de insumos para a melhoria dos processos que têm como cliente o corpo funcional.

Com um registro de apenas 45 manifestações, 2021 manteve a tendência do ano anterior, de movimento fraco, comparado ao ano de 2014, quando a Ouvidoria Interna alcançou o recorde de registros, com 135 atendimentos, ou mesmo com média histórica de 100 atendimentos por ano.

Manifestação por tipo:

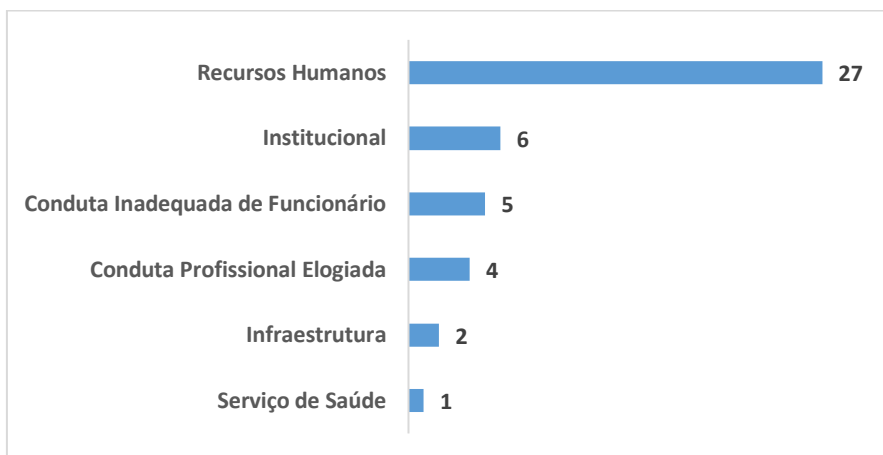
	Respondido	Sem resposta	Total
Denúncia	7	-	7
Reclamação	6	-	6
Elogio	15	-	15
Sugestão	-	-	-
Comunicação	6	-	6
Total	1	-	1

Manifestação por público

Aposentado	06
Pensionista	02
Servidor Ativo	28

OBS: Não são contabilizadas as comunicações

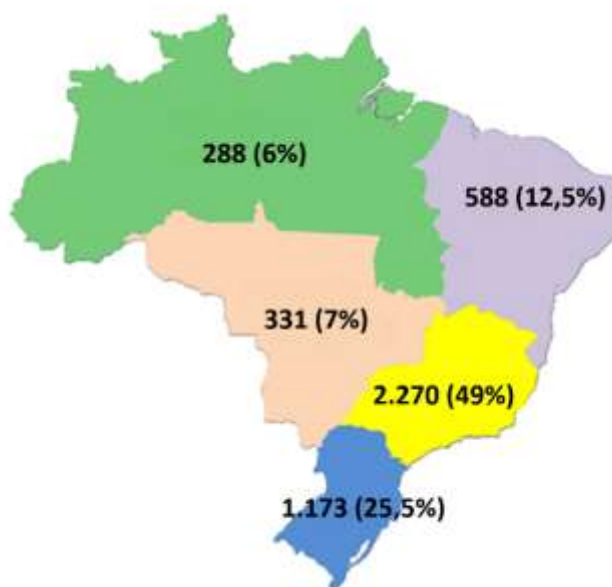
Manifestação por subassunto



OBS: Não foram contabilizados os subassuntos das manifestações arquivadas por motivo de duplicidade.

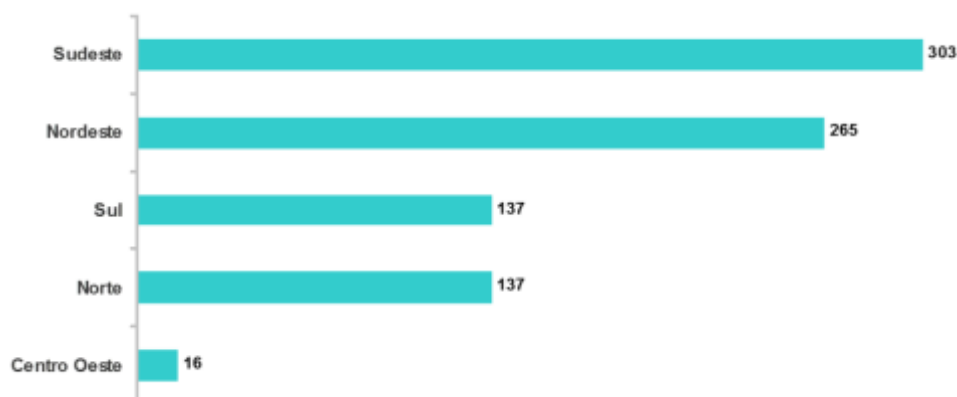
Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR

Manifestação por região



Os Estados com maior número de manifestações em 2021 foram: São Paulo, com 36% do total de atendimentos registrados, Paraná, com 14,5%; e Rio de Janeiro, com 8,5%. Juntos, esses estados respondem por 59% do total de manifestações do país.

Manifestações em análise por região



Manifestação por tipo / por estado

UF	Reclamação	Denúncia	Comunicação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Arquivadas	Total
AC	1	0	0	0	0	0	1	0
AM	10	19	26	132	0	0	188	1
AP	1	0	0	2	0	0	3	0
PA	22	3	6	8	0	0	39	0
RO	6	6	10	13	0	0	35	0
RR	0	3	2	1	0	0	6	0
TO	1	4	2	8	0	0	16	1
Total	41	35	46	164	0	0	288	2
BA	5	22	19	13	0	0	61	2
CE	9	64	26	13	0	1	120	7
RN	3	46	40	56	0	0	146	1
PB	1	34	4	12	0	0	51	0
SE	1	0	42	7	0	0	50	0
PE	2	25	22	18	0	0	76	9
AL	3	11	17	1	0	0	32	0
PI	1	2	3	14	0	0	20	0
MA	0	7	1	22	0	0	32	2
Total	25	211	174	156	0	1	588	21
GO	2	90	88	49	0	0	236	7
MS	1	27	22	6	0	0	56	0
MT	0	14	8	16	0	0	39	1
Total	3	131	118	71	0	0	331	8
SP	36	1.218	257	109	0	1	1.685	64
MG	10	60	33	23	0	0	126	0
ES	4	24	15	15	1	0	59	0
RJ	11	183	102	95	0	1	400	8
Total	61	1.485	407	242	1	2	2.270	72
RS	8	111	96	45	0	0	263	3
PR	21	402	78	123	1	2	667	40
SC	3	87	121	27	0	0	243	5
Total	32	600	295	195	1	2	1.173	48
Total	162	2.462	1.040	828	2	5	4.650	151

FALE CONOSCO

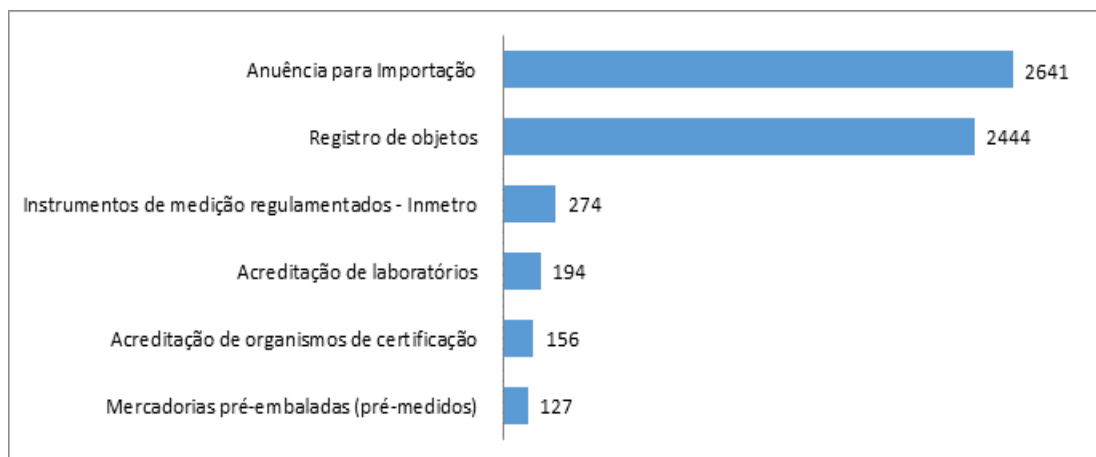
O Inmetro disponibilizou, no dia 21 de setembro de 2020, o canal Fale Conosco, como alternativa aos telefones e e-mails para atendimento direto ao público, sob a gestão de sua Ouvidoria. O cidadão que quiser obter informações simples e rápidas sobre as atividades e serviços prestados pelo Instituto pode enviar sua demanda diretamente à unidade responsável, acessando o formulário eletrônico no nosso Portal de Serviços. O sistema também o permite acompanhar o andamento de sua dúvida e avaliar a resposta recebida.

No ano de 2021, registramos o recebimento de 6.653 mensagens e observa-se cada vez mais o empenho das áreas à nova ferramenta e em responder ao cidadão no prazo estimado de 07 dias.

Tempo médio de resposta

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
3.02 dias	3.41 dias	4.52 dias	3.05 dias	3.06 dias	2.43 dias	2.97 dias	3.75 dias	2.86 dias	2.10 dias	2.48 dias	2.41 dias
Média Anual (12 meses):		3.01 dias									

Assuntos mais demandados



ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

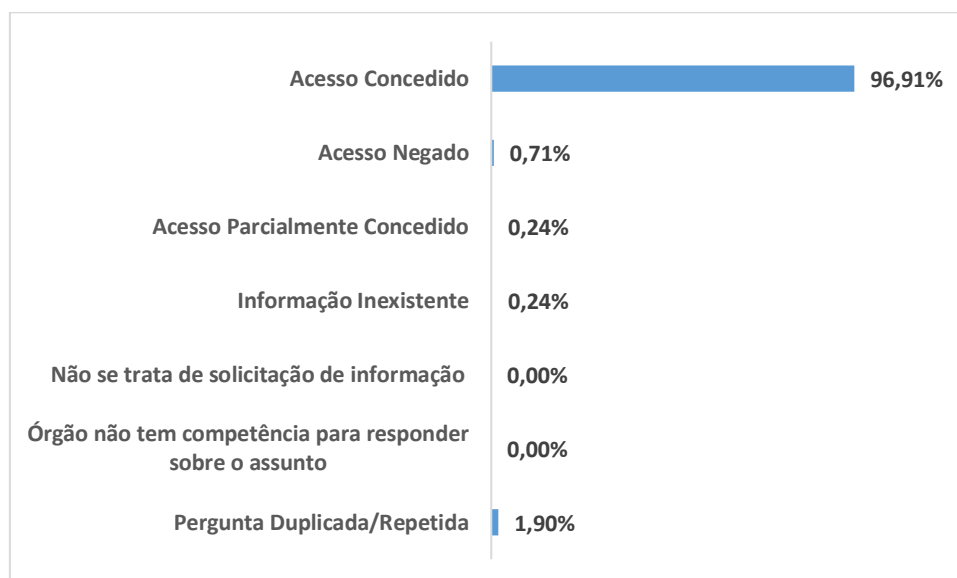
Todos os dados referentes ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) pelo Inmetro estão disponíveis para consulta no [Painel Lei de Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](http://cgu.gov.br).

Resultados gerais sobre pedidos

Descrição	Número
Pedidos recebidos	421
Média Mensal	35,8
Respondidos	421
Total de solicitantes	329
Tempo médio de resposta	6,5
Taxa de cumprimento do prazo	99,05%

O prazo legal de atendimento aos pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo para atendimento aos recursos é de 5 dias, sem possibilidade de prorrogação.

Pedidos por tipo de resposta



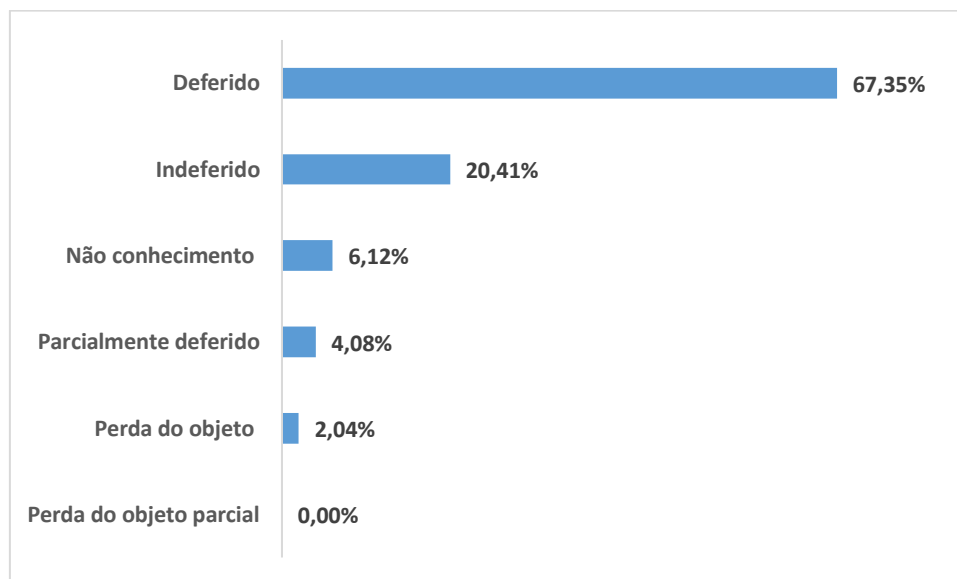
Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade
Pedido genérico	1
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1
TOTAL	3

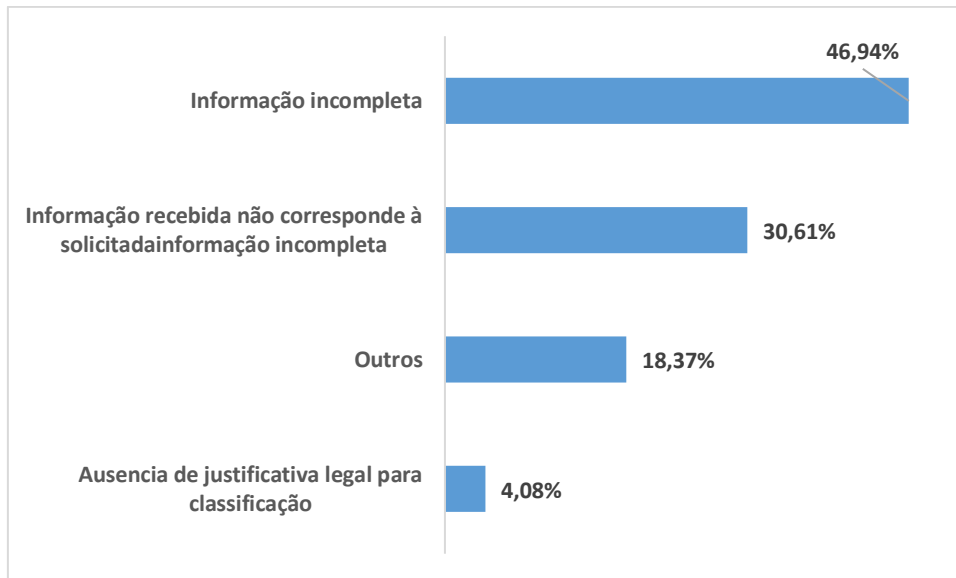
Resultados gerais sobre recursos

Descrição	Número
Recurso ao chefe hierárquico	35
Recursos à autoridade máxima	9
Recursos à CGU	5
Recursos à CMRI	0

Recursos respondidos pelo chefe hierárquico



Motivos para interposição de recursos



PLANO DE DADOS ABERTOS

O PDA é o documento orientador para as ações de abertura de dados de cada órgão ou entidade da administração pública federal, obedecendo os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar a reutilização e o desenvolvimento de aplicativos por toda a sociedade.

As **13 bases já disponibilizadas** pelo Inmetro, em conformidade com seu primeiro PDA, podem ser acessadas no Portal Brasileiro de Dados Abertos. Elas incluem dados sobre o Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE) e a Produção científica e tecnológica e o Sistema Alerta Exportador, que podem ser acessados em <https://dados.gov.br/organization/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia-inmetro>.

Em agosto, após intenso trabalho de elaboração, que envolveu pesquisa com a sociedade e ampla discussão com as unidades principais do Inmetro, a Ouvidoria publicou o PDA para o ciclo de 2021-2023, no portal do órgão, com a proposta de abertura de mais 10 bases ao longo do biênio. O documento pode ser consultado em <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/plano-de-dados-abertos-2021-2023.pdf>

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem publicar, em seus sites oficiais, o rol básico de informações previstas no art. 8º da Lei de Acesso à Informação, tais como: Institucional, Licitações e Contratos, Servidores, Perguntas Frequentes, entre outras, permitindo ao cidadão uma rápida localização e obtenção das informações.

Atualmente, 92% dos itens mínimos que devem ser disponibilizados pelos órgãos são cumpridos integralmente e 8% não cumpridos. As áreas internas responsáveis pelas informações estão sendo solicitadas pela Ouvidoria a enviarem os dados atualizados para a Divisão de Comunicação Social, que é a responsável pela publicação no Portal do Inmetro.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS CONSELHEIROS

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, bastando se voluntariar, na [Plataforma virtual](#) do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Os conselheiros podem responder a consultas sobre os serviços públicos e também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

A partir de junho, a Ouvidoria realizou uma campanha de comunicação, visando o engajamento de conselheiros para seus serviços, que envolveu colocação de *banner* no Portal do Inmetro, publicações nos perfis oficiais nas redes sociais e acréscimo de mensagem nas respostas enviadas pelo Fala.br.

Para viabilizar a avaliação, os serviços disponibilizados pelas áreas do Inmetro no portal Gov.br foram agrupados por unidade responsável e foi disponibilizada uma enquete de avaliação para cada grupo. Foram criadas enquetes baseadas num modelo básico, composto por uma questão sobre a experiência de satisfação do usuário e outra sobre qualidade percebida no serviço (ambas do tipo matriz de escolha simples), além das perguntas de controle (para identificação do público respondente) e um campo para sugestões.

O período de avaliação foi aberto em setembro e ficou disponível até o final do ano. Abaixo temos discriminadas as quantidades de respondentes que cada enquete obteve:

- Avalie os serviços da Ouvidoria do Inmetro - 3
- Avalie os serviços da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro - 2
- Avalie os serviços da Coordenação-Geral de Articulação Internacional do Inmetro - 1
- Avalie os serviços da Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro - 2
- Avalie os serviços da Diretoria de Metrologia Científica e Tecnologia do Inmetro - 1
- Avalie os serviços da Diretoria de Metrologia Aplicada às Ciências da Vida do Inmetro. - 1
- Avalie os serviços da Diretoria de Metrologia Legal do Inmetro - 1
- Avalie os serviços do Centro de Capacitação do Inmetro - 3
- Avalie os serviços da Divisão de Inovação Tecnológica do Inmetro - 0
- Avalie os serviços das Superintendências (DF, GO e RS) do Inmetro - 1

Como a CGU recomenda a avaliação de 30 conselheiros por enquete, ficou inviável, com as quantidades de respostas recebidas, realizar tratamentos estatísticos. Além disso, não foi feita nenhuma sugestão, no campo da enquete destinado para tal fim.

Recomenda-se que em 2022 sejam realizadas campanhas de comunicação visando estimular o engajamento de mais conselheiros, tanto pelo Inmetro, em seu portal e redes sociais, quanto pelas áreas que atuam diretamente com os usuários, além de campanhas para estimular os conselheiros a responder as enquetes.

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Tradicionalmente, os serviços com maior volume de demanda são os que provocam mais manifestações na Ouvidoria, muitas vezes de solicitações por orientações de procedimentos internos a execução do serviço, que deveriam ser dadas ao usuário diretamente pelas equipes responsáveis pelos serviços. Conseqüentemente, notamos também reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes.

O Sistema Orquestra, que é utilizado na prestação de serviços robustos, como Registro de Objetos, Pedidos de Licença de Importação para produtos regulamentados e Acreditação inicial, renovação e alteração de escopo (de acreditação), continuou apresentando problemas ao longo de 2021 e, por conseguinte, sendo motivo de muitas solicitações e reclamações. A necessidade de melhorias, ou adoção de outro sistema, é vastamente requerida por várias áreas do Inmetro.

Outro ponto recorrente foi mais uma vez evidenciado pelo considerável número de reclamações registradas pelos usuários devido à demora ou à ausência de atendimento, ao buscarem contato com as áreas, por meio dos canais de comunicação diretos – e-mails e telefones. Visando minorar esse problema, e em virtude do isolamento necessário ao combate à pandemia de Covid-19, foi consolidado o canal Fale Conosco.

Outro fator recorrente, observado novamente em 2021, foi que o serviço de Ouvidoria Interna continua sendo subutilizado pela força de trabalho. Quanto aos assuntos ligados à Ouvidoria Interna, serviços e procedimentos ligados à gestão de pessoas e aos aspectos de infraestrutura e tecnologia da informação continuam apresentando problemas de comunicação com seus clientes.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Abaixo apresentamos algumas ações adotadas pelo Inmetro em 2021 que poderão ter impactos positivos sobre a experiência dos usuários dos nossos serviços e da sociedade em geral:

- Foram firmadas 9 novas parcerias com outras instituições de pesquisa para ampliar seus recursos (capacidade laboratorial) e potencializar suas pesquisas;
- Participou de 10 fóruns internacionais, para firmar acordos comerciais visando evitar que exigências técnicas desnecessárias dificultem as empresas brasileiras de exportar seus produtos;
- Realizou 6,1 milhões verificações de diversos tipos de instrumentos de medição, com o auxílio da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I);
- Supervisionou 87.982 instrumentos de medição e 339.945 produtos pré-embalados nos locais de venda, centros de distribuição e/ou local de uso, para investigar suspeitas de irregularidades;
- Desenvolveu, ao longo de todo o ano de 2021, o seu novo modelo regulatório, documento com diretrizes e princípios que deverão nortear a elaboração ou revisão de regulamentos no Instituto, quer na área de avaliação da conformidade de produtos, processos e serviços, quer na metrologia legal;
- Entre os aperfeiçoamentos realizados no âmbito da Lei de Liberdade Econômica, o regulamento para refrigeradores domésticos atualizou as exigências para a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE) indicar os produtos que consomem menos energia;
- Em parceria com o Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (Coppe/UFRJ) e o Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), pesquisadores do Inmetro desenvolveram tecido contendo nanopartículas que atuam como filtro que inativa elementos virais respiratórios, como o SARSCoV;
- Quanto à concessão de licenças, a meta estabelecida para 2021 foi de 27 dias para licenças de importação e 50 dias para registro de objetos. O tempo médio anual para licenças de importação foi de 10,5 dias e para registro de objetos foi de 13,8 dias; a demora na liberação dessas licenças tem impactos financeiros para empresas, que têm suas cargas retidas em portos e aeroportos (com despesas), ou ficam impedidas de comercializar o produto;
- Publicou a Portaria nº 282/2020, que liberou da necessidade de registro e anuência (licença de importação) os produtos classificados como baixo risco, e concedeu liberação expressa para os produtos classificados como risco moderado;
- Desenvolveu o projeto Certificação Digital de Objetos, para dar maior confiança às medições que ocorrem nas relações comerciais; está previsto para 2022 a realização de projeto-piloto para a instalação do certificado digital em bombas medidoras de combustíveis; essa tecnologia permitirá que o próprio consumidor, por meio de aplicativo de celular, confirme se de fato o tanque de seu veículo recebeu a quantidade pela qual está pagando.

7. RECOMENDAÇÕES

Seguindo os pressupostos da Lei Nº 13.460/17 e considerando os resultados apresentados, a Ouvidora mantém as recomendações do último relatório às Unidades do Inmetro e aos órgãos delegados, visando proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos de responsabilidade do Inmetro, e acrescenta algumas:

Aos responsáveis pela prestação de serviços públicos, inclusive por delegação:

- Adotar canais acessíveis e diretos de atendimento aos usuários dos seus serviços, divulgando-os de forma clara e intensiva, nos seus respectivos sites, nas publicações e comunicações institucionais sobre os serviços, bem como na Carta de Serviços do órgão;
- A divulgação desses canais deve, sempre, buscar esclarecer que reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações devem ser encaminhados à Ouvidoria do Inmetro ou do próprio órgão, no caso dos serviços delegados à RBMLQ-I.

Às unidades do Inmetro, incluindo as Superintendências:

- Adotar procedimentos internos que contribuam com a redução do índice de manifestações não respondidas, respondidas fora do prazo e/ou mal avaliadas pelos manifestantes;
- Simplificar os serviços que são alvos de reclamações recorrentes;
- Atuar de forma proativa na atualização do FAQ, propondo novas perguntas/respostas e atualizando as existentes sempre que necessário;
- Relatar à Ouvidoria do Inmetro as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços e formas de comunicação, que visem reduzir o número de reclamações.
- Restringir o uso do Fale Conosco para comunicações simples e rápidas com os usuários, encaminhando-os para o sistema da Ouvidoria sempre que a manifestação se tratar de denúncia, reclamação elogio e sugestão.

À Alta administração do Inmetro:

- Promover a cultura da transparência ativa e da privacidade de dados pessoais;
- Disseminar junto às UP a Ouvidoria como curadora da qualidade dos serviços prestados, podendo recomendar melhorias nos processos das outras UP;
- Atribuir ao cargo de Ouvidor gratificação conforme estabelecido no Manual de Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal;
- Criar o Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao Art. 9º, da LEI nº 12.527/2011.

8. PERSPECTIVAS

No ano 2022, a Ouvidoria pretende com as suas ações e atividades:

- Fortalecer a relação com as Ouvidorias dos órgãos da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – RBMLQ-I, utilizando o novo convênio de delegação de competências como base da vinculação delas à Ouvidoria do Inmetro; promover o alinhamento das práticas de gestão empreendidas pelas Ouvidorias da Rede às praticadas pela Ouvidoria do Inmetro;
- Promover a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços do Inmetro, estabelecido pelo Decreto N° 10.228/2020, e realizar a avaliação anual de serviços;
- Realizar campanhas de comunicação visando estimular o engajamento demais membros do Conselho de Usuários dos Serviços do Inmetro, tanto pelo Inmetro, em seu portal e redes sociais, quanto pelas áreas que atuam diretamente com os usuários, além de campanhas para estimular os conselheiros a responder as enquetes;
- No âmbito do PDA 2021-2023, fomentar a participação social, em observância aos princípios da transparência e da publicidade, utilizando-se, oportunamente, das seguintes ferramentas de comunicação: promoção de eventos, internos ou externos ao órgão, sobre transparência e de dados abertos; realização de consultas públicas, enquetes e pesquisas; publicação de notícias e releases nos canais institucionais; assim como outros mecanismos de divulgação e fomento ao uso das bases
- Promover a melhoria da qualidade dos dados abertos por meio do modelo de maturidade de dados abertos de INDA;
- Fomentar a colaboração da sociedade no processo de melhoria da qualidade das bases de dados abertos por meio de sugestões e reclamações encaminhadas pelos canais da Ouvidoria do Inmetro.
- Alinhar a Carta de Serviços do Inmetro aos pressupostos do Decreto 9.094/17 e da LGPD, e mantê-la atualizada no portal gov.br;
- Divulgar a Ouvidoria, e os canais apropriados a cada tipo de demanda, como instrumento de relacionamento com os usuários e a sociedade; divulgar, internamente, o papel da Ouvidoria como mediadora entre a força de trabalho e as áreas administrativas do Inmetro;
- Sensibilizar as áreas do Inmetro sobre a importância da revisão e da atualização das perguntas e respostas frequentes;
- Ampliar e organizar a base FAQ, que permite que a equipe do Call Center do Inmetro forneça resposta imediata para muitas questões, diminuindo a necessidade de envio de demandas para as UP;
- Atualizar os documentos do sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria;
- Estabelecer procedimentos e modelos de relatório para melhoria do gerenciamento do sistema Fale Conosco e da atuação do SIOR.