



Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia



RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA

2022

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO INMETRO

**2022**

Relatório Anual da Ouvidoria do Inmetro 2022  
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia  
**Inmetro**

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO.....   | 3  |
| 2. SOBRE A OUVIDORIA.....                                  | 5  |
| Competências .....   | 5  |
| Processos .....  | 5  |
| Pessoas .....  | 6  |
| 3. RESULTADOS QUALITATIVOS.....                            | 7  |
| 4. RESULTADOS QUANTITATIVOS .....                          | 10 |
| Manifestações típicas de ouvidoria.....                    | 10 |
| <i>Manifestação por tipo</i> .....                         | 10 |
| <i>Manifestações encaminhadas para outros órgãos</i> ..... | 11 |
| <i>Tempo de resposta</i> .....                             | 11 |
| <i>Manifestação por processo finalístico/assunto</i> ..... | 12 |
| Ouvidoria interna.....                                     | 14 |
| <i>Manifestação por tipo</i> .....                         | 14 |
| <i>Manifestação por público</i> .....                      | 14 |
| <i>Manifestação por subassunto</i> .....                   | 14 |
| <i>Áreas mais demandadas</i> .....                         | 15 |
| Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR .....    | 15 |
| <i>Manifestação por região</i> .....                       | 15 |
| <i>Manifestações em análise por região</i> .....           | 16 |
| <i>Manifestação por tipo / por estado</i> .....            | 16 |
| <i>Mapeamento do Sior</i> .....                            | 17 |
| Atendimento à lei de acesso à informação .....             | 17 |
| <i>Resultados gerais sobre pedidos de acesso</i> .....     | 18 |
| <i>Resultados gerais sobre recursos</i> .....              | 18 |
| Fale conosco.....  | 19 |
| <i>Assuntos mais demandados</i> .....                      | 19 |
| Plano de Dados Abertos do Inmetro.....                     | 20 |
| Transparência Ativa .....                                  | 20 |
| Carta de serviços .....                                    | 20 |
| 5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....                    | 21 |
| 6. RECOMENDAÇÕES .....                                     | 22 |
| 7. PERSPECTIVAS .....                                      | 23 |

## 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.

Esta integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, sendo sujeitas 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.

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 tem como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, aumentar a transparência e a eficiência da administração pública e promover a participação dos cidadãos na definição e avaliação das políticas públicas.

Dentre suas funções, destacam-se:

- Receber e tratar reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de simplificação e de informação (LAI);
- Intermediar a resolução das demandas apresentadas;
- Apresentar recomendações sobre questões de interesse público;
- Coordenar e supervisionar o Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade–INMETRO (RBMLQ-I);
- Prestar informações e esclarecimentos aos cidadãos sobre os serviços do Inmetro; e
- Realizar estudos e pesquisas para identificar pontos de melhoria nos serviços públicos.

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 contexto, a Ouvidoria do Inmetro desempenha papel fundamental no controle e participação social, por representar os interesses da sociedade junto ao corpo diretivo do Instituto, servindo para ampliação e consolidação contínua dos meios de participação social como instrumento de governança pública.

Pautada pelo princípio da transparência administrativa, constitui canal de comunicação destinado aos cidadãos, empresas, instituições e órgãos de governo, e devido à sua atuação sem subordinação hierárquica, possui independência e autonomia, que conferem credibilidade no desempenho de suas atividades.

São diretrizes da Ouvidoria:

- I. atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II. colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III. ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e
- IV. busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta vulnerabilidades e oportunidades de melhorias na

prestação de serviços públicos. Este relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º, da LEI Nº 13.460/2017.

Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2022, bem como a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Como finalização, apresenta também algumas recomendações e as perspectivas para a atuação da Ouvidoria do Inmetro no ano de 2023.

## 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 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*

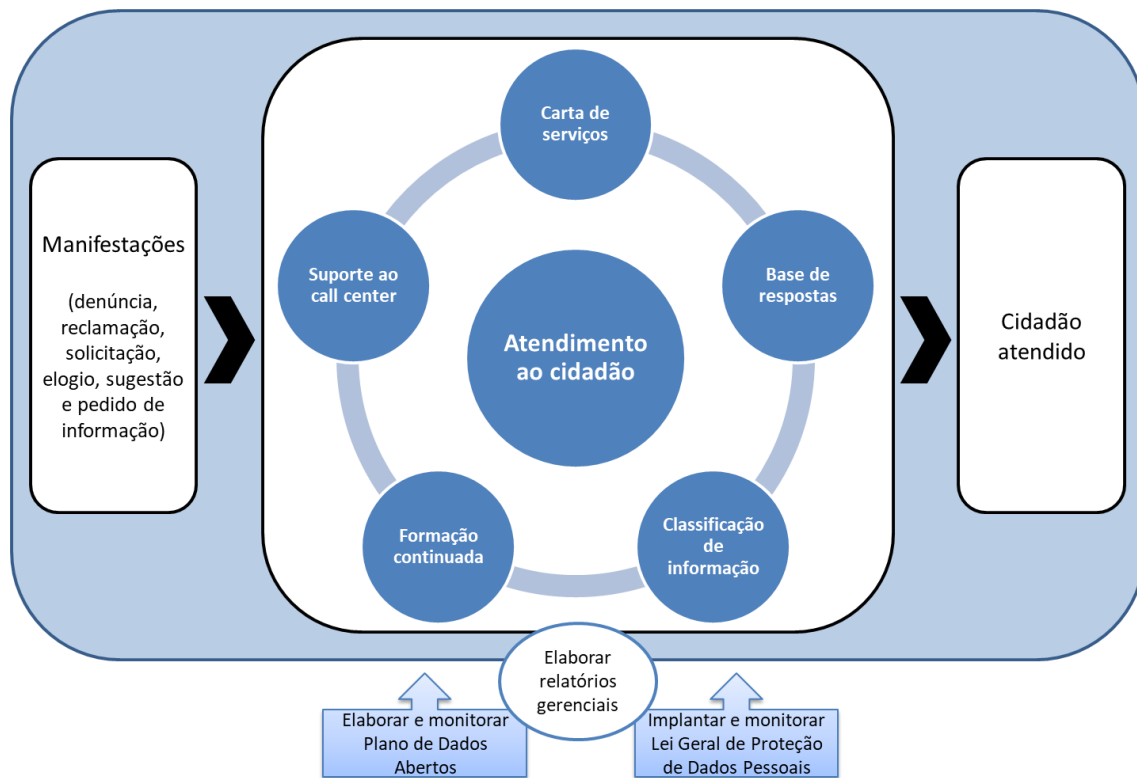
*VII - Coordenar o atendimento às demandas oriundas da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, por meio de atendimentos presenciais e/ou via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).”*

### 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 pelo 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 2 (DOIS) operadores de Teleatendimento do seu Call Center – atendimento de nível 1 –, que recepcionam 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, o Ouvidor conta com o serviço de 1 (UM) apoio administrativo e com 2 (DUAS) servidoras de carreira do Inmetro, bem como o apoio direto das demais unidades do Inmetro que disponibilizam interlocutores para que as manifestações sejam tratadas com devida presteza, podendo ser caracterizada uma boa prática administrativa, implementada pelas gestões anteriores.

### 3. RESULTADOS QUALITATIVOS

No ano de 2022, a Ouvidoria promoveu e apoiou os seguintes projetos:

- *Piloto “Tratar no Fala.br no Inmetro” na UP selecionada para o projeto e a implementação do Módulo “Tratar” do “Fala.br” nas UP mais demandadas do Inmetro;*
- *Encontro com as Ouvidorias da Rede (SIOR);*
- *Implementação do Sistema “E-Agenda” no Inmetro;*
- *Plano de Transformação Digital do Inmetro;*
- *Classificação anual de informações, ação relativa à aplicação da Lei de Acesso à Informação – LAI;*
- *Implementação do CHATBOT; e*
- *Atualização das Perguntas Frequentes.*

Em maio de 2022, a Ouvidoria começou a implementar Módulo “Tratar” do “Fala.br” nas UP do Inmetro. Os trabalhos iniciaram pelo Projeto Piloto do “Trata no Fala.BR Inmetro”, com o objetivo de colocar o módulo de tratamento do “Fala.br” em operação na Ouvidoria e na UP selecionada (Cgcre). O Projeto Piloto foi concluído em agosto de 2022 e pode ser resumido da seguinte forma:

*JUSTIFICATIVA: atender ao § 1º, art.19, da Portaria CGU nº 581*

*OBJETIVOS: Colocar o módulo de tratamento do Fala.br em operação na Ouvid e na Cgcre; e testar a metodologia de implantação do módulo e identificar necessidades ou aspectos, relativos à atuação das áreas parceiras – UP respondentes – ainda não considerados*

*Metodologia: A gestora do projeto estudou o manual do Fala.br e verificou as funções do módulo no ambiente de treinamento do Fala.br. A equipe de atendimento da Ouvidoria e os interlocutores da Cgcre praticaram, de forma livre, as funções do módulo no ambiente de treinamento do Fala.br, visando identificar dificuldades e dúvidas. Os interlocutores da Cgcre junto à Ouvid foram cadastrados no sistema, com o perfil de colaborador, criado pela CGU especificamente para essa função. As atendentes da Ouvid e os interlocutores da Cgcre participaram de reunião (treinamento in job) de apresentação do módulo e das suas etapas de utilização. A reunião foi presencial, na Ouvidoria, e a lista de presença encontra-se no SEI (nº 1297393). A utilização do módulo foi iniciada, junto à Cgcre, e monitorada pela gestora do projeto, nas duas semanas seguintes. Foi realizada reunião para avaliação do piloto, com a equipe envolvida. A reunião foi presencial, na Ouvidoria, e lista de presença encontra-se no SEI (nº 1297404). Posteriormente, foi gerado o presente relatório.*

*GESTÃO DOS RISCOS: Não ocorreram eventos não previstos que impactassem na execução ou nos resultados do piloto. Risco 1: Não ter interlocutor suficiente (para cobrir ausência do titular, por ex.) A seguinte ação de mitigação foi adotada: Sugerir que a UP indicasse mais de 1 interlocutor Evidência: Ofício nº 11/2022/Ouvid-Inmetro (SEI nº 1255038). Risco 2: Atendentes e/ou interlocutores resistirem ao novo procedimento. Ação de mitigação: Explicar o projeto e treinar o uso do módulo no ambiente de treinamento do Fala.BR. Evidência: Treinamento realizado (SEI nº 1297393)*

*AVALIAÇÃO: Os objetivos pretendidos com o projeto foram alcançados.*

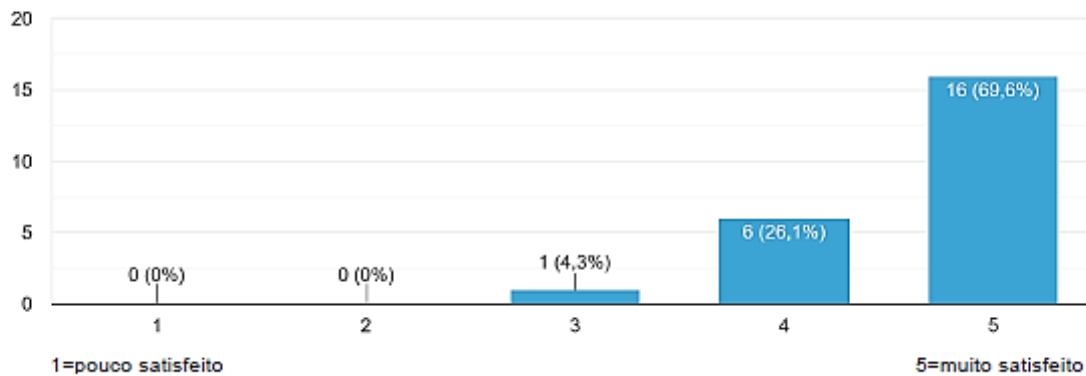
A Implantação do Módulo “Tratar” nas UP está ainda em andamento com a previsão de conclusão em junho de 2023.

O Encontro com as Ouvidorias da Rede (SIOR) se justificou em razão dos procedimentos dispostos nos convênios não estarem totalmente internalizados pelos ouvidores dos órgãos delegados – OD, que precisavam de orientações sobre alguns aspectos do atendimento. O Encontro foi avaliado pelos participantes da seguinte forma:



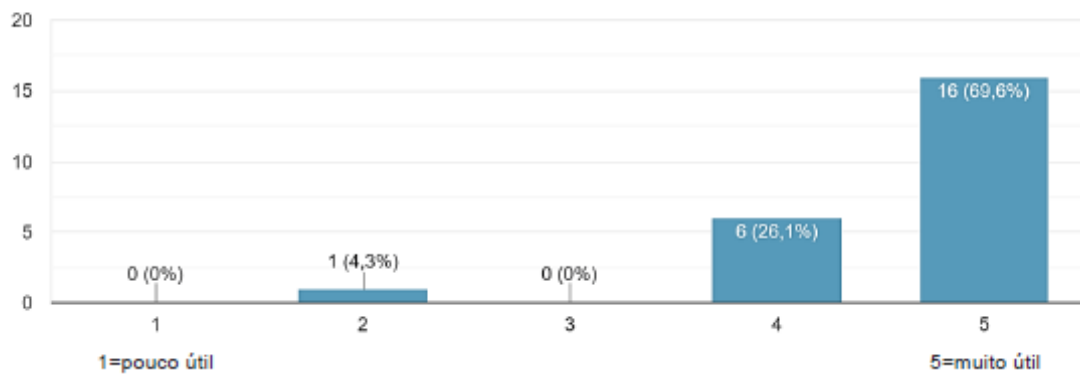
### Você ficou satisfeito(a) com o evento?

23 respostas



### O evento foi relevante e útil para seu trabalho?

23 respostas



O Encontro do Sior se apresentou como uma excelente ferramenta de integração entre as Ouvidorias da Rede e necessária para consolidação do monitoramento dos serviços executados pelos Institutos de metrologias conveniados.

Em outubro de 2022, a Ouvidoria começou a implementar o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas - no Inmetro. Por simplificar o registro e a divulgação das informações em um único sistema de maneira padronizada, o e-Agendas representa um passo importante para o amplo conhecimento das agendas de compromissos das autoridades Deste Instituto, favorecendo assim o exercício do controle social.

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 42 serviços do Inmetro disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal, dos serviços avaliados foi encontrado um nota média aproximada de 4,7. A Carta de serviços do Inmetro pode ser acessada em: [www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia](http://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 versão inicial do chatbot no Portal do Inmetro foi disponibilizada no segundo semestre de 2022

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. Contudo, o projeto apresenta dificuldades de logística para a Ouvidoria, que podem ser solucionadas com uso de inteligência artificial ou outra solução de Tecnologia da Informação.

Por fim, a ouvidoria coordenou a atualização anual das Perguntas Frequentes (FAQ) pelas Unidades do Inmetro, que foi concluída por quase todas as unidades no ano de 2022.

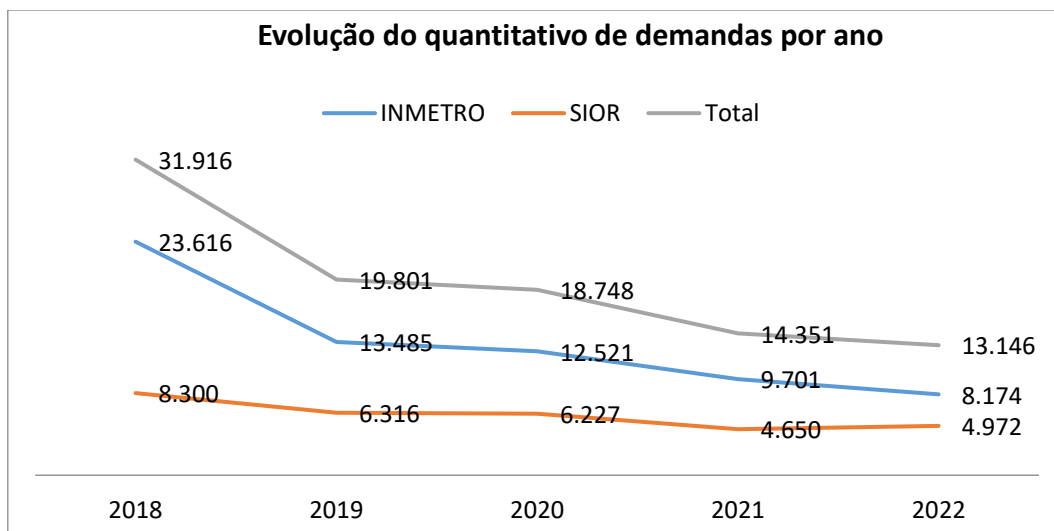
## 4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

### Manifestações típicas de ouvidoria

Em 2022, 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 levou 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.
- 6) Em 2022, se intensificou o apoio à Rede de Ouvidoria (SIOR) com promoção do Encontro do Sior que pode ser uma causa do aumento das demandas registradas nas ouvidorias da rede.



### Manifestação por tipo

A tabela abaixo consolida os registros da Ouvidoria do Inmetro e das Ouvidorias das Superintendências e dos órgãos delegados do Inmetro, nos estados. Essas ouvidorias atuam de forma integrada à Ouvidoria do Inmetro.

| Origem              | Ouvidoria do Inmetro | Ouvidorias da RBMLQ-I | Total         |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>Tipo</b>         |                      |                       |               |
| Denúncia            | 266                  | 2338                  | 2604          |
| Elogio              | 17                   | 9                     | 26            |
| Reclamação          | 424                  | 164                   | 588           |
| Simplifique         | 3                    | 0                     | 3             |
| Solicitação         | 6.548                | 1081                  | 7.629         |
| Sugestão            | 49                   | 7                     | 56            |
| Comunicação         | 282                  | 1198                  | 1480          |
| Arquivadas          | 585                  | 175                   | 760           |
| <b>Total</b>        | <b>8.174</b>         | <b>4.972</b>          | <b>13.146</b> |
| <b>Total Global</b> | <b>13.146</b>        |                       |               |

Obs.: Foram tratados 459 atendimentos do tipo SIC, que não estão contabilizados na tabela acima.

Os dados referentes aos atendimentos realizados por meio do sistema Fala.BR, tanto da Ouvidoria do Inmetro e das suas Superintendências, quanto das Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I), estão disponíveis para consulta no [Painel Resolveu?](#)

#### Manifestações encaminhadas para outros órgãos

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, quando somados as manifestações respondidas e as encaminhadas para outros órgãos observamos que houve um aumento, conforme quadro abaixo:

|                              | 2021          | 2022          |
|------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Outros órgãos</b>         | 297           | 2.538         |
| <b>Inmetro</b>               | 14.351        | 13.146        |
| <b>Total de Atendimentos</b> | <b>14.648</b> | <b>15.684</b> |

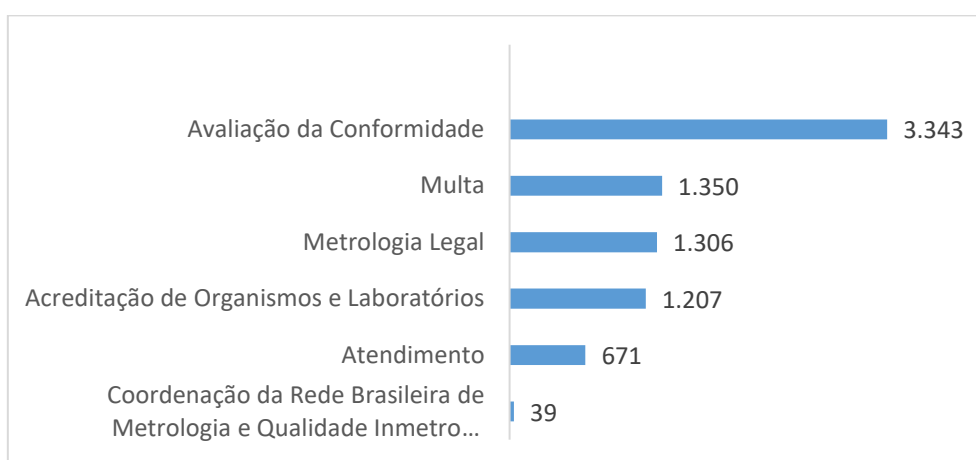
#### Tempo de resposta

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 5,51 dias, manteve aproximadamente os mesmos percentuais do ano anterior. A Ouvidoria do Inmetro vem mantendo concentrando esforços para manter reduzidos o prazo de atendimento às reclamações e às denúncias, que não são finalizadas após encaminhamento para órgão apurador.

| Origem       | Ouvidoria do Inmetro |
|--------------|----------------------|
|              | Concluída            |
| Denúncia     | 240                  |
| Elogio       | 17                   |
| Reclamação   | 420                  |
| Simplifique  | 3                    |
| Solicitação  | 6.534                |
| Sugestão     | 49                   |
| Comunicação  | 279                  |
| Arquivadas   | 612                  |
| <b>Total</b> | <b>8.154</b>         |

### 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 Metrologia Legal, foram as mais demandadas.

### Avaliação da Conformidade – Dconf

|              | Respondida   |
|--------------|--------------|
| Denúncia     | 66           |
| Elogio       | 6            |
| Reclamação   | 222          |
| Simplifique  | 1            |
| Solicitação  | 2.532        |
| Sugestão     | 33           |
| Comunicação  | 91           |
| Arquivadas   | 392          |
| <b>Total</b> | <b>3.343</b> |

*Acreditação de Organismos e Laboratórios – Cgcre*

|              | Respondida   |
|--------------|--------------|
| Denúncia     | 104          |
| Elogio       | 1            |
| Reclamação   | 86           |
| Simplifique  | 1            |
| Solicitação  | 900          |
| Sugestão     | 3            |
| Comunicação  | 88           |
| Arquivadas   | 24           |
| <b>Total</b> | <b>1.207</b> |

*Metrologia Legal – Dimel*

|              | Respondida   |
|--------------|--------------|
| Denúncia     | 42           |
| Elogio       | 1            |
| Reclamação   | 44           |
| Simplifique  | 1            |
| Solicitação  | 1.071        |
| Sugestão     | 10           |
| Comunicação  | 50           |
| Arquivadas   | 87           |
| <b>Total</b> | <b>1.306</b> |

*Metrologia Científica – Dimci*

|              | Respondida |
|--------------|------------|
| Solicitação  | 5          |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   |

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

|              | Respondida |
|--------------|------------|
| Denúncia     | 3          |
| Elogio       | -          |
| Reclamação   | 5          |
| Simplifique  | -          |
| Solicitação  | 17         |
| Sugestão     | -          |
| Comunicação  | 10         |
| Arquivadas   | 4          |
| <b>Total</b> | <b>39</b>  |

## 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 56 manifestações, 2022 apresentou um crescimento de 20%, comparado ao ano de 2021.

### Manifestação por tipo

|              | Respondida | Sem resposta | Total     |
|--------------|------------|--------------|-----------|
| Denúncia     | 5          | 0            | 5         |
| Elogio       | 8          | 0            | 8         |
| Reclamação   | 22         | 0            | 22        |
| Simplifique  | -          | 0            | -         |
| Solicitação  | 6          | 0            | 6         |
| Sugestão     | -          | 0            | -         |
| Comunicação  | 15         | 0            | 15        |
| Arquivadas   | -          | -            | -         |
| <b>Total</b> | <b>56</b>  | <b>0</b>     | <b>56</b> |

### Manifestação por público

|                |    |
|----------------|----|
| Aposentado     | 5  |
| Pensionista    | 4  |
| Servidor Ativo | 43 |
| Terceirizado   | 4  |

OBS: Não são contabilizadas as comunicações

### Manifestação por subassunto

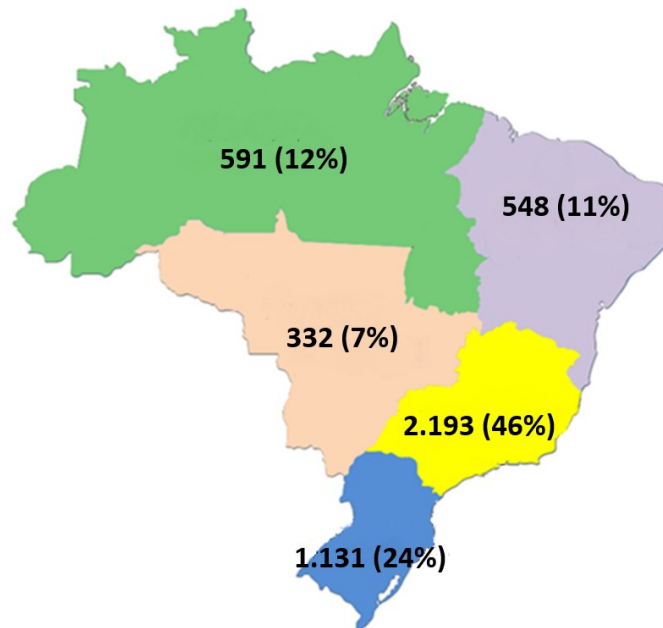


## Áreas mais demandadas

| Áreas   | Quantidade | Percentual  |
|---|------------|-------------|
| Diretoria de Administração e Finanças - Diraf                 | 27         | 48%         |
| Corregedoria - Coger  | 8          | 14%         |
| Divisão de Administração de Pessoas - Dapes                   | 5          | 9%          |
| Arquivadas  | 3          | 5%          |
| SURRS   | 2          | 4%          |
| Eletrodata  | 2          | 4%          |
| Gabinete da Presidência - Gabin                               | 2          | 4%          |
| Diretoria de Planejamento e Articulação Institucional - Dplan | 2          | 4%          |
| Atendimento   | 1          | 2%          |
| Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CTINF         | 1          | 2%          |
| Divisão de Comunicação Social - Dicom                         | 1          | 2%          |
| Coordenação Geral de Acreditação - Cgcre                      | 1          | 2%          |
| <b>Total</b>  | <b>56</b>  | <b>100%</b> |

## Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR

### Manifestação por região



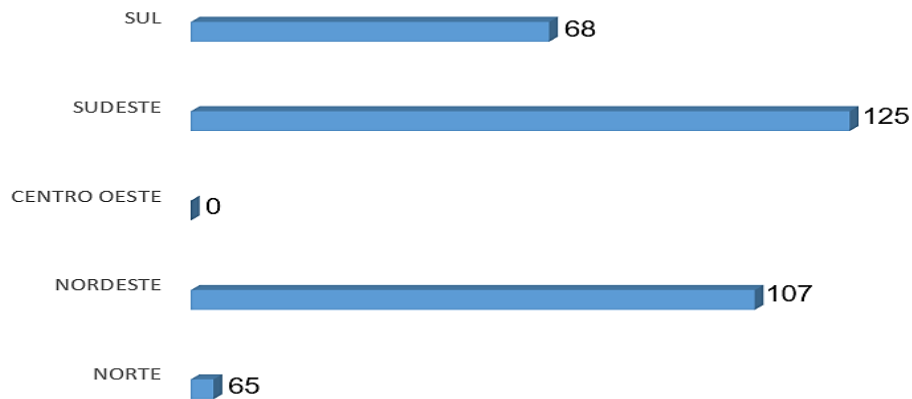
Os Estados com maior número de manifestações em 2022 foram:

- São Paulo, com 30% do total de atendimentos registrados,
- Paraná, com 11%; e
- Amazonas, com 10,4%.

Juntos, esses três estados responderam por 51,4% do total de manifestações do País.



## Manifestações em análise por região



## Manifestação por tipo / por estado

| UF           | Reclamação | Denúncia     | Comunicação  | Solicitação  | Sugestão | Elogio   | Total        | Sem resposta | Respondidas  | Arquivadas |
|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|--------------|--------------|--------------|------------|
| AC           | 0          | 0            | 2            | 0            | 0        | 0        | 2            | 2            | 0            | 0          |
| AM           | 8          | 25           | 7            | 450          | 0        | 0        | 499          | 63           | 427          | 9          |
| AP           | 5          | 2            | 4            | 3            | 0        | 0        | 14           | 0            | 14           | 0          |
| PA           | 12         | 6            | 11           | 6            | 0        | 0        | 36           | 0            | 35           | 1          |
| RO           | 7          | 6            | 8            | 5            | 0        | 0        | 27           | 0            | 26           | 1          |
| RR           | 0          | 2            | 0            | 2            | 0        | 1        | 5            | 0            | 5            | 0          |
| TO           | 1          | 1            | 3            | 3            | 0        | 0        | 8            | 0            | 8            | 0          |
| <b>Total</b> | <b>33</b>  | <b>42</b>    | <b>35</b>    | <b>469</b>   | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>591</b>   | <b>65</b>    | <b>515</b>   | <b>11</b>  |
| BA           | 3          | 43           | 34           | 8            | 0        | 0        | 79           | 62           | 16           | 1          |
| CE           | 7          | 36           | 30           | 2            | 0        | 0        | 83           | 3            | 72           | 8          |
| RN           | 0          | 31           | 11           | 145          | 0        | 0        | 191          | 10           | 177          | 4          |
| PB           | 1          | 23           | 10           | 6            | 1        | 0        | 41           | 14           | 27           | 0          |
| SE           | 5          | 3            | 31           | 1            | 0        | 0        | 40           | 0            | 40           | 0          |
| PE           | 3          | 40           | 37           | 8            | 0        | 0        | 90           | 5            | 83           | 2          |
| AL           | 0          | 3            | 2            | 0            | 0        | 0        | 5            | 4            | 1            | 0          |
| PI           | 1          | 3            | 2            | 3            | 0        | 0        | 9            | 9            | 0            | 0          |
| MA           | 0          | 3            | 4            | 3            | 0        | 0        | 10           | 0            | 10           | 0          |
| <b>Total</b> | <b>20</b>  | <b>185</b>   | <b>151</b>   | <b>176</b>   | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>548</b>   | <b>107</b>   | <b>426</b>   | <b>15</b>  |
| GO           | 12         | 74           | 111          | 14           | 0        | 0        | 219          | 0            | 211          | 8          |
| MS           | 3          | 38           | 22           | 4            | 2        | 0        | 69           | 0            | 69           | 0          |
| MT           | 6          | 9            | 16           | 12           | 1        | 0        | 44           | 0            | 44           | 0          |
| <b>Total</b> | <b>21</b>  | <b>121</b>   | <b>149</b>   | <b>30</b>    | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>332</b>   | <b>0</b>     | <b>324</b>   | <b>8</b>   |
| SP           | 20         | 979          | 292          | 40           | 0        | 0        | 1.427        | 108          | 1.223        | 96         |
| MG           | 3          | 126          | 76           | 18           | 0        | 1        | 227          | 16           | 208          | 3          |
| ES           | 3          | 21           | 17           | 4            | 0        | 1        | 47           | 0            | 46           | 1          |
| RJ           | 17         | 243          | 105          | 116          | 1        | 6        | 492          | 1            | 487          | 4          |
| <b>Total</b> | <b>43</b>  | <b>1.369</b> | <b>490</b>   | <b>178</b>   | <b>1</b> | <b>8</b> | <b>2.193</b> | <b>125</b>   | <b>1.964</b> | <b>104</b> |
| RS           | 9          | 121          | 203          | 19           | 0        | 0        | 355          | 0            | 352          | 3          |
| PR           | 7          | 311          | 65           | 107          | 1        | 0        | 534          | 5            | 486          | 43         |
| SC           | 3          | 141          | 67           | 28           | 1        | 0        | 242          | 63           | 177          | 2          |
| <b>Total</b> | <b>19</b>  | <b>573</b>   | <b>335</b>   | <b>154</b>   | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>1.131</b> | <b>68</b>    | <b>1.015</b> | <b>48</b>  |
| <b>Total</b> | <b>136</b> | <b>2.290</b> | <b>1.160</b> | <b>1.007</b> | <b>7</b> | <b>9</b> | <b>4.795</b> | <b>365</b>   | <b>4.244</b> | <b>186</b> |

## Mapeamento do Sior

Na avaliação realizada nas ouvidorias estaduais do Sior, referente ao ano de 2022, seis órgãos delegados não forneceram as informações.

São eles, os representantes do Acre, Alagoas, Amapá, Mato Grosso, Pernambuco e Piauí.

Dos 20 estados mapeados, identificamos o que segue:

### *Sobre estrutura física:*

- 80% (16) possuem espaço físico exclusivo para a atividade.
- 70% (14) atuam em ambiente com privacidade / isolamento acústico para tratamento de demandas, que muitas vezes necessitam de sigilo.
- 75% (15) afirmam ter acessibilidade para o recebimento de pessoas com necessidades especiais.
- 90% (18) possuem telefone exclusivo para a atividade, sendo que 75% (15) informam ter número de discagem direta gratuita DDG (0800) para o atendimento ao cidadão.
- 100% (20) informam realizar atendimentos pela Internet, por telefone e presencial, sendo que 65% também atendem por correio / fax.

### *Sobre Recursos Humanos:*

- O cargo de Ouvidor existe em 55% (11) dos estados mapeados.
- Em 80% (16) dos estados mapeados, é ocupado por servidores.
- 65% (13) possuem certificação em Ouvidoria, emitida pela CGU/OGU.
- Experiência anterior na atividade foi informada por 35% (7) ouvidores.

### *Sobre a Atividade:*

- 55%(11) atuam exclusivamente na Ouvidoria de seus institutos.
- Em 65% (13) dos mapeados, a Ouvidoria existe na estrutura regimental.
- 100% (20) dos mapeados afirmaram estar vinculados à autoridade máxima de seus institutos.
- 95% (19) informam atuar com a Lei de Acesso à Informação.
- 50% (10) desenvolvem atividades de Ouvidoria Interna.

## Atendimento à lei de acesso à informação

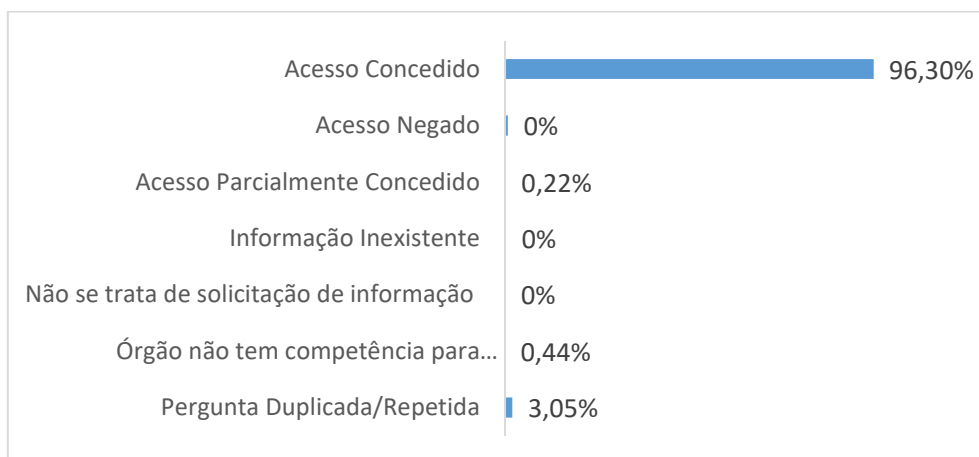
O prazo legal de atendimento aos pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo para atendimento aos recursos é de 5 dias, sem possibilidade de prorrogação. Do total de pedidos, em cerca de 95% a decisão administrativa é pela concessão do acesso.

Todos os dados estatísticos referentes ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), incluindo ações de transparência passiva e ativa, estão disponíveis para consulta pública em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

## Resultados gerais sobre pedidos de acesso

| Descrição                    | Número     |
|------------------------------|------------|
| Pedidos recebidos            | 463        |
| Média Mensal                 | 38,6       |
| Respondidos                  | 456        |
| Tramitando no prazo          | 7          |
| Total de solicitantes        | 324        |
| Tempo médio de resposta      | 8 (dias)   |
| Taxa de cumprimento do prazo | Aprox. 98% |
| Pedidos com prazo prorrogado | 33 (7%)    |
| Omissões                     | 0          |

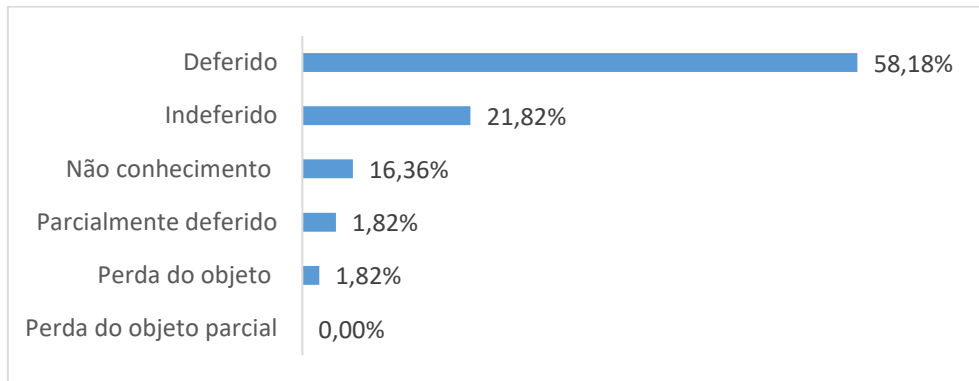
Sobre o total de 463 pedidos, o Inmetro recebeu 30 recursos em primeira instância e 15 recursos em segunda instância. Desses, 10% recorreram à CGU e nenhum à CMRI.

*Pedidos por tipo de resposta*

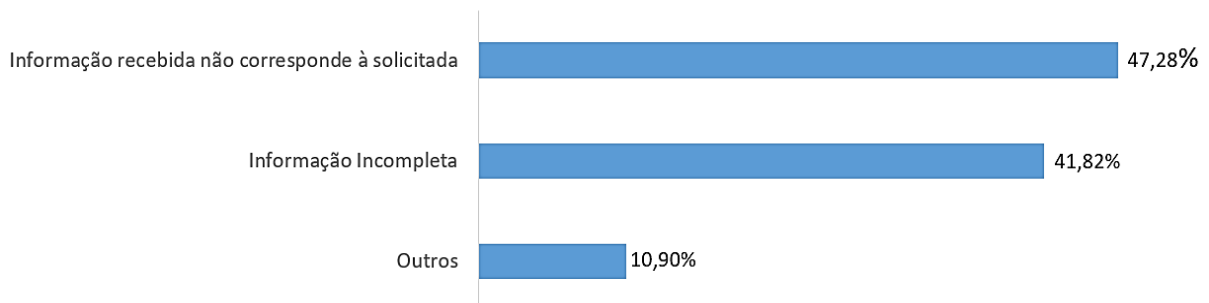
## Resultados gerais sobre recursos

| Descrição                    | Número    |
|------------------------------|-----------|
| Recurso ao chefe hierárquico | 30        |
| Recursos à autoridade máxima | 15        |
| Recursos à CGU               | 10        |
| Recursos à CMRI              | 0         |
| <b>Total</b>                 | <b>55</b> |

### Recursos respondidos pelo chefe hierárquico



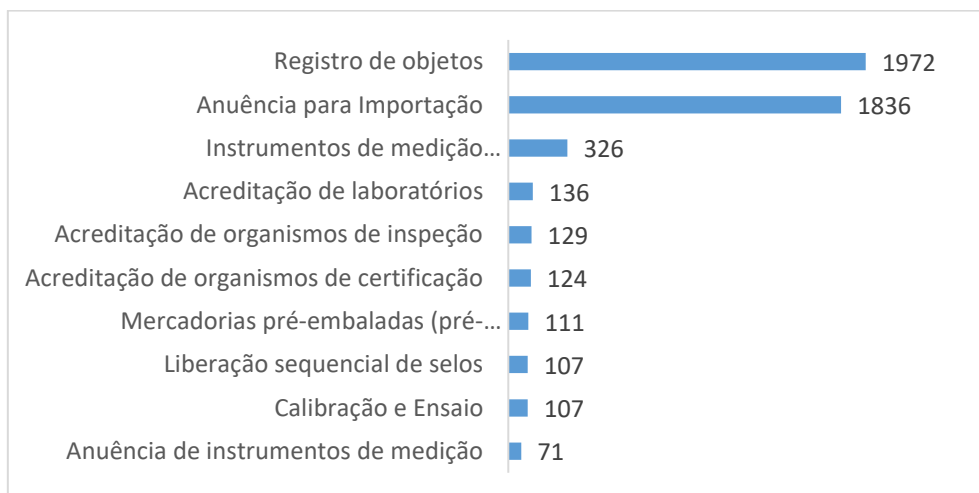
### Motivos para interposição de recursos



### Fale conosco

Em 2020 o Inmetro disponibilizou o canal Fale Conosco, atendimento direto ao público, sob a gestão da Ouvidoria. Em 2022, foram registradas 5.264 demandas, com tempo médio de resposta de 2,05 dias. Nesse âmbito, vale destacar o empenho cada vez maior das diversas áreas do Inmetro em responder ao cidadão no prazo estimado de 07 dias.

### Assuntos mais demandados



## Plano de Dados Abertos do Inmetro

Em meados de 2021 a Ouvidoria coordenou e publicou a segunda versão do Plano de Dados Abertos (PDA), para o biênio 2021/2023. O Inmetro possui 13 conjuntos de dados abertos, incluindo dados sobre Programa Brasileiro de Etiquetagem, Sistema Alerta Exportador - Resumo das notificações ao Acordo TBT/OMC e Planejamento e execução de serviços metrológicos, que podem ser acessados em <http://dados.gov.br/organization/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia-inmetro>

## Transparência Ativa

Atualmente 92% dos itens passíveis de publicação são cumpridos integralmente (a média do Governo Federal é de 70,5%). As áreas responsáveis pelas informações carentes de atualização estão sendo orientadas a enviarem os dados atualizados para a Divisão de Comunicação Social, responsável pela publicação no Portal.



## Carta de serviços

Após a publicação do Decreto nº 9.756/2019, a Ouvidoria atuou intensamente no sentido de publicar os serviços do Inmetro, até então disponibilizados no próprio site do Inmetro e no extinto Portal de Serviços do Governo Federal ([servicos.gov.br](http://servicos.gov.br)), no portal Gov.br. As descrições dos serviços foram ajustadas às exigências legais, visando apresentá-las de forma mais simples e intuitiva aos seus atuais e potenciais usuários.

Atualmente há 43 serviços do Inmetro disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal, dos quais 100% são disponibilizados aos usuários de forma digital – 28 totalmente e 14 parcialmente (devido à natureza desses, que requer etapas presenciais). A Carta de serviços do Inmetro pode ser acessada em: [www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia](http://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia).

## 5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Tradicionalmente, os serviços com maior volume de demanda são os que provocam as 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. Consequentemente, notamos também reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes.

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 Metrologia Legal, foram as mais demandadas.

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 2022 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 fator recorrente, observado novamente em 2022, foi que o serviço de Ouvidoria Interna continua sendo subutilizado pela força de trabalho. Quanto aos subassuntos 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.

No Ano de 2022, observou-se que procedimentos dispostos nos convênios não estavam devidamente internalizados pelos ouvidores do Sior, bem como Ouvidores do Sior precisavam de orientações sobre alguns aspectos do atendimento e do uso do sistema Fala.br. Assim, foi pensado a realização do Encontro entre as Regionais do Sior cujo benefício a ser visto no decorrer do ano de 2023 é termos os procedimentos entendidos e realizados com a frequência adequada, bem como Ouvidores do Sior orientados e atuando em conformidade.

## 6. 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, por meio da comunicação social;
- Disseminar junto às UP a Ouvidoria como curadora da qualidade dos serviços prestados, podendo recomendar melhorias nos processos das outras UP e realizar avaliações dos serviços de forma periódica;
- Atribuir ao cargo de Ouvidor gratificação conforme estabelecido no Manual de Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal, uma vez que há, culturalmente, uma resistência de seguir recomendações de cargo de menor gratificação;
- Criar o Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao Art. 9º, da LEI nº 12.527/2011, uma vez que permitiria uma maior autonomia desse serviço e eficiência nas tomadas de decisões.

## 7. PERSPECTIVAS

No ano 2023, 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 Nº 10.228/2020, e realizar a avaliação 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;
- Elaborar o PDA 2023-2025;
- 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 e ampliar e organizar a base FAQ;
- Fortalecer o uso da Ferramenta Chatbot, diminuindo a necessidade do cidadão procurar a Ouvidoria.
- Finalizar a atualização dos documentos do sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria; e
- Promover uma melhor integração da Rede de Ouvidoria do Sistema de Metrologia com o objetivo de garantir a padronização do atendimento da rede, resultando em procedimentos dispostos nos convênios devidamente internalizados pelos ouvidores do Sior, bem como Ouvidores do Sior devidamente orientados e atuando em conformidade.