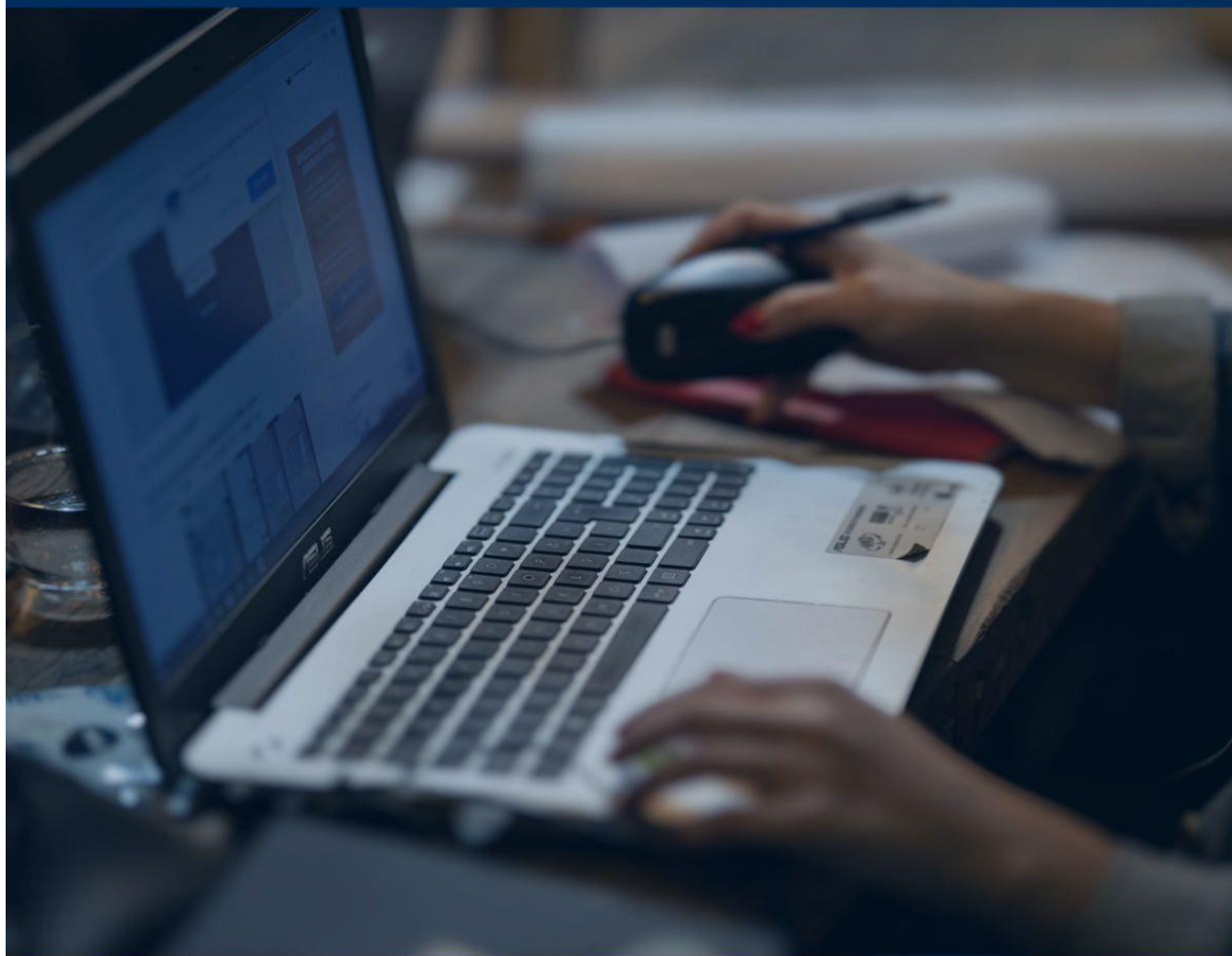




Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia



RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA

2024

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO INMETRO

2024

Relatório Anual da Ouvidoria do Inmetro 2024
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
Inmetro

1. INTRODUÇÃO

Criada em 2000, a Ouvidoria do Inmetro 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 nos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, observando as orientações do artigo 60 da Portaria nº 116/2024. Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2024, 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 2025.

2. **SOBRE A OUVIDORIA**

COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do Inmetro, cujas competências estão estabelecidas no Anexo I do Decreto nº 11.221, 05 de outubro de 2022, conforme transcrito abaixo:

“Art. 12. À Ouvidoria compete:

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

II - moderar e mediar, perante os públicos interno e externo, a busca de soluções para eventuais conflitos e crises;

III - elaborar relatórios gerenciais para subsidiar a melhoria contínua dos processos internos do INMETRO;

IV - coordenar e supervisionar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal na RBMLQ-I;

V - coordenar e supervisionar os serviços de call center prestados a partir do sistema de Discagem Direta Gratuita;

VI - coordenar a revisão, a divulgação e a disponibilização da Carta de Serviços do INMETRO; e

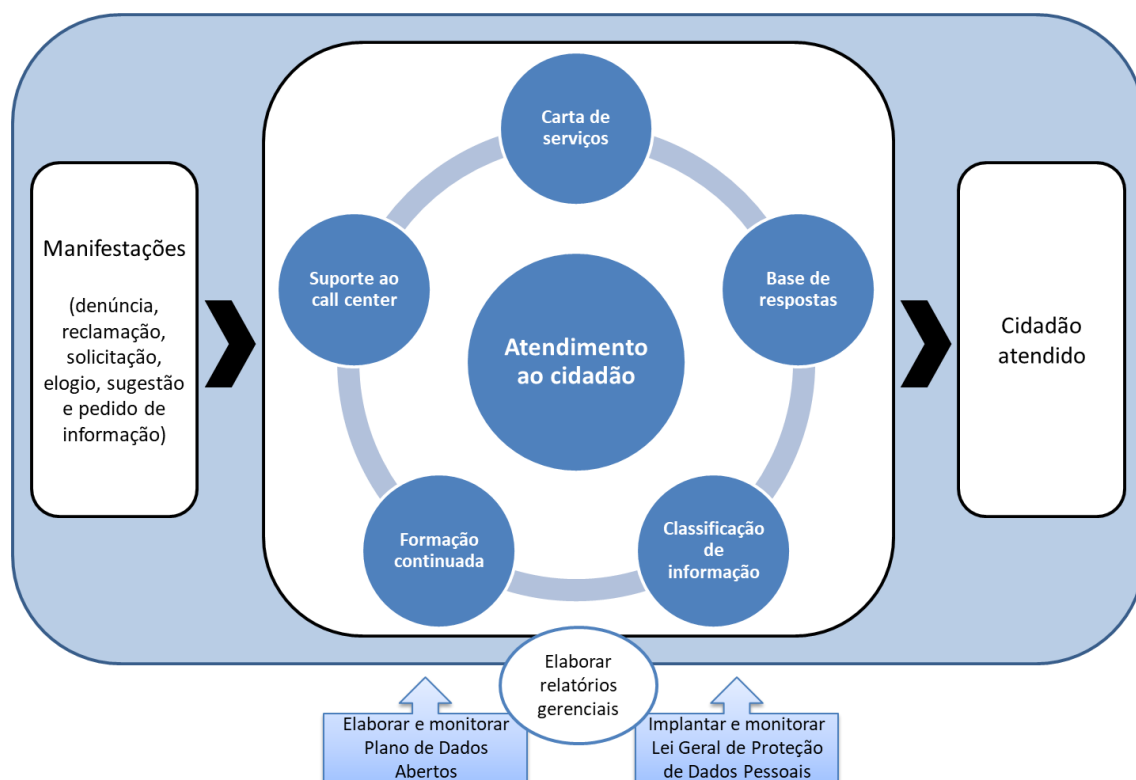
VII - coordenar o atendimento às demandas relacionadas com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, por meio de atendimento presencial ou do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.”

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 8 (oito) apoio administrativos, que atendem a população e dão sustentação aos macroprocessos Ouvidoria, incluindo às manifestações registradas no fala.br, e por dois servidores (entre eles o Ouvidor).

3. RESULTADOS QUALITATIVOS

No ano 2024, a Ouvidoria promoveu os seguintes projetos:

- *Implementação da Lei geral de Dados;*
- *Atualização do Plano de dados*
- *Adequação da Transparência ativa*
- *Atualização dos Normativos internos da Ouvidoria*

A implementação da Lei Geral de Dados foi precedida de participação de diversos atores da Instituição que resultou no Plano de Implementação, contudo não foi possível a execução por ausência de uma estrutura de governança capaz de dar sustentação ao Encarregado da LGPD.

O Plano de Dados Abertos foi aprovado em novembro de 2024 e devidamente publicado no sítio da Instituição.

A Transparência Ativa e Lei de Acesso a Informação foram priorizadas nas ações da Ouvidoria, uma vez que foi observado uma diminuição da cultura institucional no ano de 2023. As atuações da Ouvidoria no corpo funcional fizeram com que os índices da Instituição retomassem próximos aos índices da instituição como podemos ver nos valores de março de 2025.

A Atualização dos normativos da Ouvidoria foi concluída no ano de 2024, contudo no ano de 2025 devemos reiniciar a referida ação com objetivo de ampliarmos a Maturidade institucional.

4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

Manifestações típicas de ouvidoria

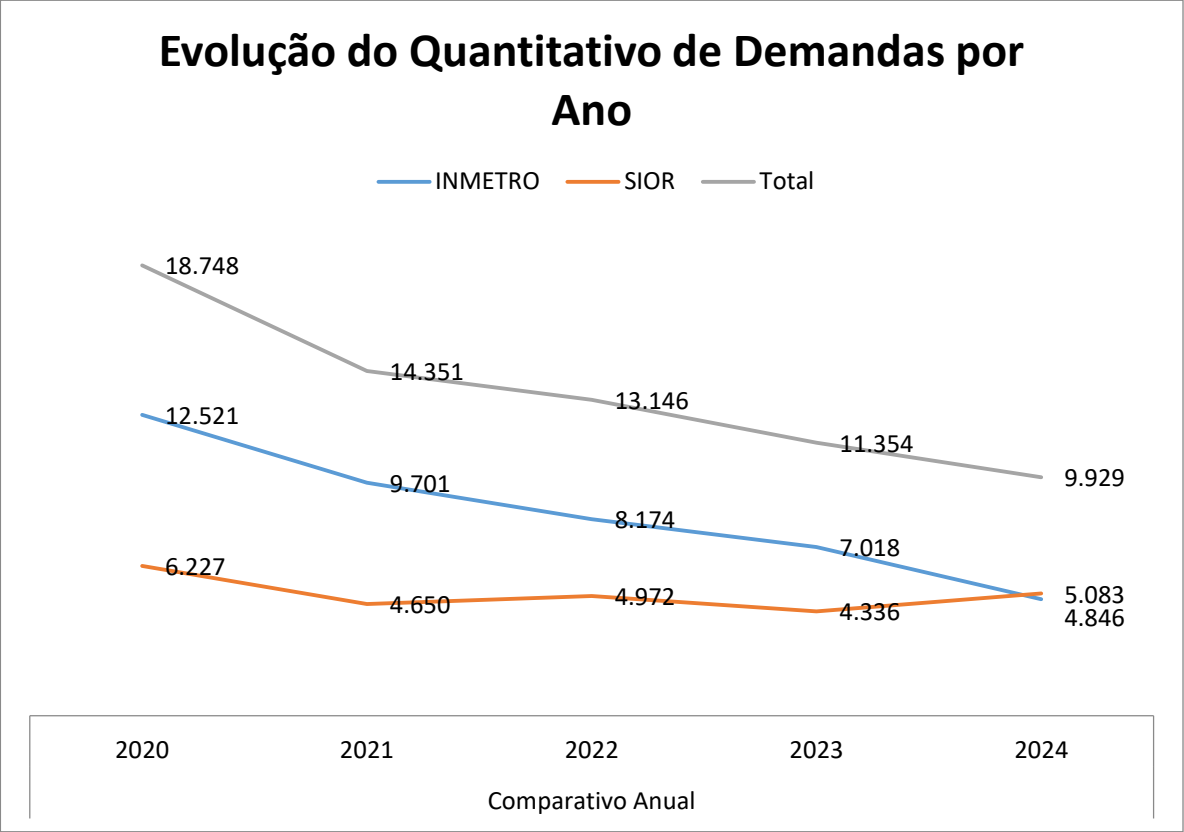
Em 2025, a tendência de diminuição no número de atendimentos se atenuou um pouco, em comparação aos anos anteriores, nos quais caiu consideravelmente.

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.*
- 6) Em 2022, o Inmetro lançou a Ferramenta de autoatendimento baseado em inteligência artificial, do tipo chatbot, e atualizou o FAQ, bem como intensificou o apoio a Rede de Ouvidoria (SIOR)*
- 7) Em 2023, a ferramenta de Ferramenta de autoatendimento baseado em inteligência artificial, do tipo chatbot, e a interrupção do Call center foram descontinuadas, contudo, houve uma ampliação da atualização dos FAQ.*

8) Em 2024, apresentou uma tendência pelo uso do fale conosco, aumento das demandas do conjunto de atendimentos do SIOR e a diminuição da segunda linha de atendimento por meio da Ouvidoria.

Evolução do Quantitativo de Demandas por Ano



Dos anos de 2021 até 2024 notamos que tivemos uma queda no número de manifestação girando em torno de 46%

Em 2024 o numero de manifestações recebidas pelo SIOR superou o numero de manifestações recebidas pelo INMETRO

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 |
|--------|----------------------|-----------------------|-------|
| Tipo | | | |

| | | | |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Denúncia | 584 | 2.313 | 2.897 |
| Elogio | 3 | 21 | 24 |
| Reclamação | 418 | 820 | 1.238 |
| Simplifique | 2 | 0 | 2 |
| Solicitação | 3.142 | 1.620 | 4.762 |
| Sugestão | 28 | 128 | 156 |
| Arquivadas | 667 | 196 | 863 |
| Total | 4.844 | 4.995 | 9.839 |
| Total Global | 9.839 | | |

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?](#).

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 período foi de 13,32 dias.

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 uma diminuição, conforme quadro abaixo:

| | 2023 | 2024 |
|------------------------------|--------------|--------------|
| Outros órgãos | 1.405 | 727 |
| Inmetro | 7.101 | 4.846 |
| Total de Atendimentos | 8.506 | 5.573 |

Resolutividade

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.

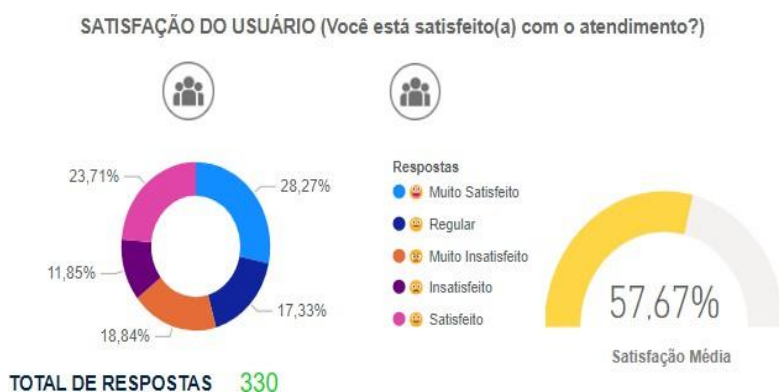
O tempo médio de atendimento pela Ouvidoria do Inmetro no ano foi de 13,82 dias. Desde 2022, a Ouvidoria do Inmetro vem concentrando esforços para reduzir o prazo de atendimento às reclamações e às denúncias que não são finalizadas após encaminhamento para órgão apurador.

Este instituto teve o foco no ano de 2024 manter os ótimos índices de resolutividade, 96,17%, e um aumentar na satisfação média do usuário, 57,67.

No ano de 2024, foram respondidas 4.160 manifestações, sendo 99% no prazo.

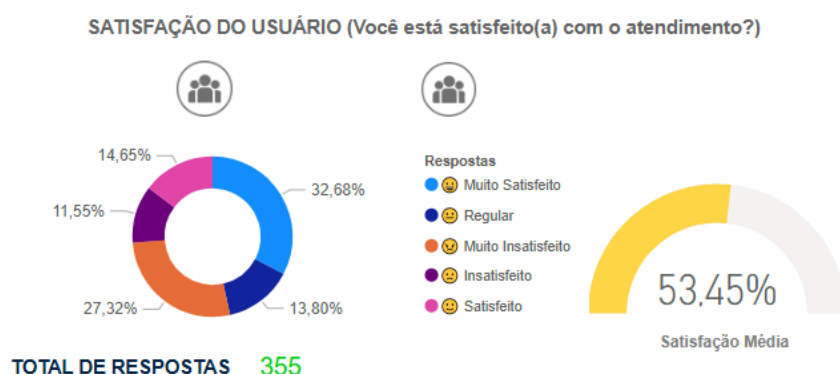
Satisfação do cidadão

2024









No ano de 2024 a ouvidoria do INMETRO obteve a satisfação média em 57,67% com respostas obtidas através de 330 cidadãos, Sendo assim 21,80% acima da satisfação média nacional das ouvidorias federais.

2023



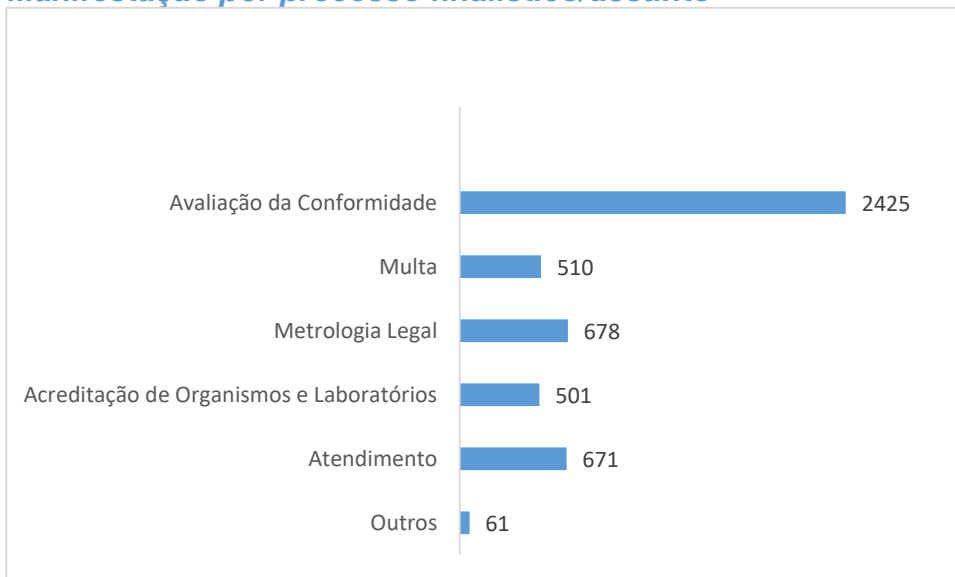
Em comparação ao ano de 2023, tivemos um melhora na satisfação do Cidadão.

Tipos de Manifestações

| | | |
|---|-------------|---------------|
|  | RECLAMAÇÃO | 418 (10.0%) |
|  | SOLICITAÇÃO | 3,142 (75.2%) |
|  | DENÚNCIA | 584 (14.0%) |
|  | SUGESTÃO | 28 (0.7%) |
|  | ELOGIO | 3 (0.1%) |
|  | SIMPLIFIQUE | 2 (0.0%) |

Em 2024 recebemos 4.844 Manifestações, sendo dessas 667 arquivadas, 4.060 Respondidas e 117 estando em tratamento. Sendo a maioria do tipo solicitação totalizando 3.142 (75.2%) Manifestações

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 | Total |
|--------------|-------------|-------------|
| Denúncia | 92 | 92 |
| Elogio | 0 | 0 |
| Reclamação | 154 | 154 |
| Simplifique | 2 | 2 |
| Solicitação | 1579 | 1579 |
| Sugestão | 17 | 17 |
| Comunicação | 134 | 134 |
| Arquivadas | 413 | 413 |
| Total | 2391 | 2391 |

Acreditação de Organismos e Laboratórios – Cgcre

| | Respondida | Total |
|--------------|------------|------------|
| Denúncia | 89 | 89 |
| Elogio | 1 | 1 |
| Reclamação | 43 | 43 |
| Simplifique | 0 | 0 |
| Solicitação | 257 | 257 |
| Sugestão | 2 | 2 |
| Comunicação | 64 | 64 |
| Arquivadas | 31 | 31 |
| Total | 487 | 487 |

Metrologia Legal – Dimel

| | Respondida | Total |
|--------------|------------|------------|
| Denúncia | 49 | 49 |
| Elogio | 0 | 0 |
| Reclamação | 57 | 57 |
| Simplifique | 0 | 0 |
| Solicitação | 425 | 425 |
| Sugestão | 4 | 4 |
| Comunicação | 29 | 29 |
| Arquivadas | 63 | 63 |
| Total | 627 | 627 |

Metrologia Científica – Dimci

| | Respondida | Total |
|--------------|------------|-----------|
| Solicitação | 17 | 17 |
| Total | 17 | 17 |

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 42 manifestações, sendo com resolutividade de 88,37% e com satisfação média de 75%.

Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR



O Mapa do Brasil está dividido por região e apresenta o quantitativo de manifestação por região.

Os Estados com maior número de manifestações em 2024 foram:

- São Paulo, Paraná, Minas Gerais
- Juntos, esses três estados responderam por 51,4% do total de manifestações do País.

Manifestação por tipo / por estado

| UF | Reclamação | Denúncia | Comunicação | Solicitação | Sugestão | Elogio | Total | Sem resposta | Respondidas | Arquivadas |
|--------------|------------|------------|-------------|-------------|----------|----------|------------|--------------|-------------|------------|
| AC | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| AM | 0 | 6 | 0 | 31 | 0 | 0 | 38 | 0 | 37 | 1 |
| AP | 3 | 4 | 0 | 3 | 2 | 1 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| PA | 1 | 8 | 0 | 10 | 0 | 0 | 19 | 0 | 19 | 0 |
| RO | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0 |
| RR | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0 |
| TO | 2 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 12 | 0 | 9 | 3 |
| Total | 27 | 290 | 0 | 735 | 2 | 5 | 102 | 2 | 83 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|------------|----------|------------|----------|----------|------------|------------|------------|-----------|
| BA | 103 | 94 | 0 | 58 | 4 | 0 | 259 | 259 | 0 | 0 |
| CE | 38 | 33 | 0 | 20 | 1 | 1 | 174 | 0 | 93 | 81 |
| RN | 2 | 9 | 0 | 25 | 0 | 0 | 35 | 10 | 24 | 1 |
| PB | 5 | 10 | 0 | 7 | 2 | 0 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| SE | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 0 |
| PE | 10 | 46 | 0 | 8 | 0 | 0 | 68 | 0 | 64 | 4 |
| AL | 14 | 23 | 0 | 18 | 1 | 1 | 57 | 0 | 57 | 0 |
| PI | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0 |
| MA | 7 | 20 | 0 | 10 | 0 | 1 | 45 | 0 | 38 | 7 |
| Total | 182 | 238 | 0 | 149 | 9 | 3 | 677 | 269 | 315 | 93 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|------------|----------|------------|----------|----------|------------|----------|------------|-----------|
| GO | 6 | 98 | 0 | 31 | 0 | 2 | 151 | 0 | 137 | 14 |
| MS | 5 | 46 | 0 | 176 | 0 | 0 | 231 | 0 | 227 | 4 |
| MT | 12 | 19 | 0 | 32 | 0 | 0 | 63 | 0 | 63 | 0 |
| Total | 23 | 163 | 0 | 239 | 0 | 0 | 445 | 0 | 427 | 26 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|-------------|----------|------------|----------|----------|-------------|------------|-------------|-----------|
| SP | 312 | 913 | 0 | 144 | 4 | 2 | 1425 | 163 | 1212 | 50 |
| MG | 46 | 256 | 0 | 130 | 1 | 2 | 440 | 0 | 435 | 5 |
| ES | 24 | 61 | 0 | 17 | 2 | 3 | 110 | 0 | 107 | 7 |
| RJ | 66 | 96 | 0 | 68 | 1 | 2 | 238 | 1 | 232 | 5 |
| Total | 448 | 1326 | 0 | 359 | 8 | 9 | 2213 | 164 | 1986 | 67 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|------------|----------|------------|----------|----------|-------------|-----------|-------------|------------|
| RS | 118 | 110 | 0 | 70 | 9 | 2 | 309 | 0 | 309 | 0 |
| PR | 21 | 266 | 0 | 689 | 0 | 4 | 993 | 64 | 916 | 913 |
| SC | 21 | 162 | 0 | 65 | 0 | 0 | 252 | 5 | 243 | 4 |
| Total | 160 | 434 | 0 | 824 | 9 | 6 | 1554 | 69 | 1468 | 917 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|-------------|----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Total | 840 | 2451 | 0 | 2306 | 28 | 23 | 4991 | 504 | 4279 | 1107 |
|--------------|------------|-------------|----------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|

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 | 361 |
| Média Mensal | 30,08 |
| Respondidos | 361 |
| Tramitando no prazo | 7 |
| Total de solicitantes | 324 |
| Tempo médio de resposta | 19,12(dias) |
| Taxa de cumprimento do prazo | 95,85% |
| Pedidos com prazo prorrogado | 4,15% |
| Omissões | 0 |

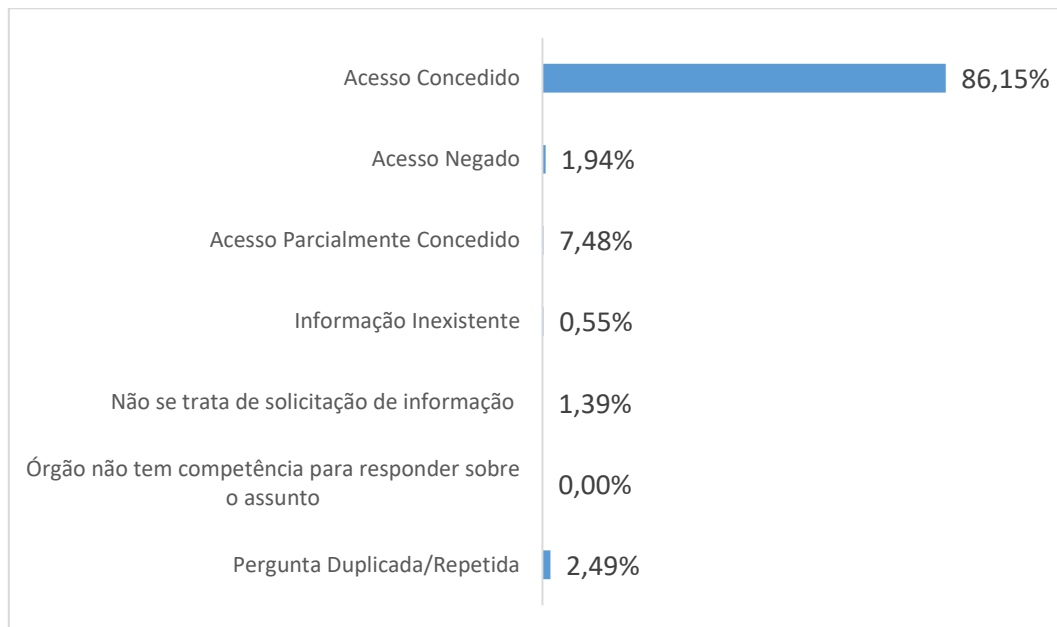
Sobre o total de 463 pedidos, o Inmetro recebeu Trinta e Cinco recursos em primeira instância e QUINZE recursos em segunda instância. Desses, CINCO recorreram à CGU e DOIS à CMRI.

Resultados gerais sobre pedidos

| Descrição | Número |
|------------------------------|--------|
| Pedidos recebidos | 361 |
| Média Mensal | 30,08 |
| Respondidos | 361 |
| Total de solicitantes | 324 |
| Tempo médio de resposta | 19,12 |
| Taxa de cumprimento do prazo | 95,85% |

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.

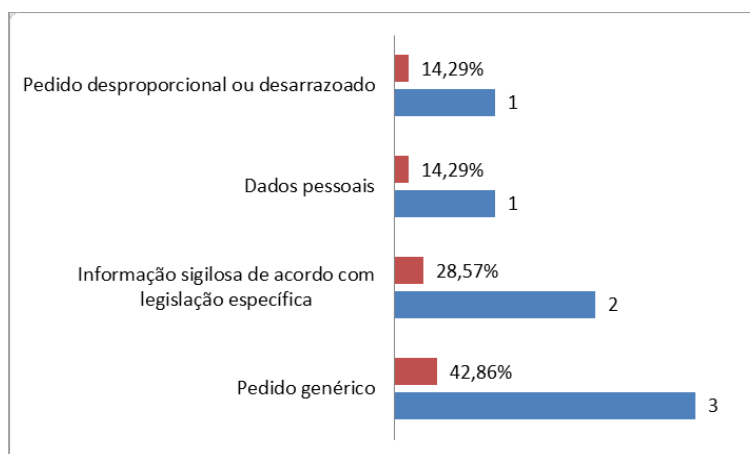
Pedidos por tipo de resposta



Razões da negativa de acesso

Descrição

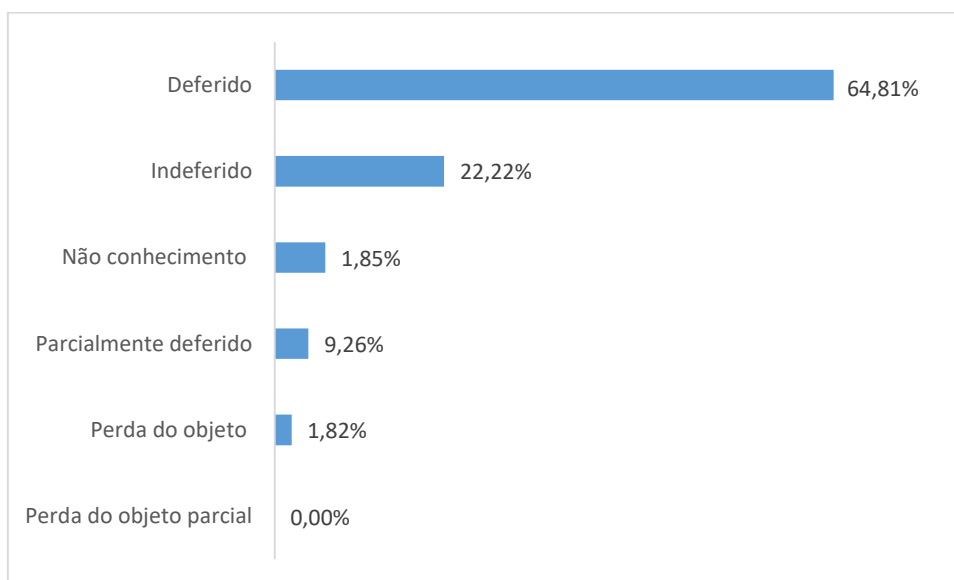
Não houve negativa de acesso



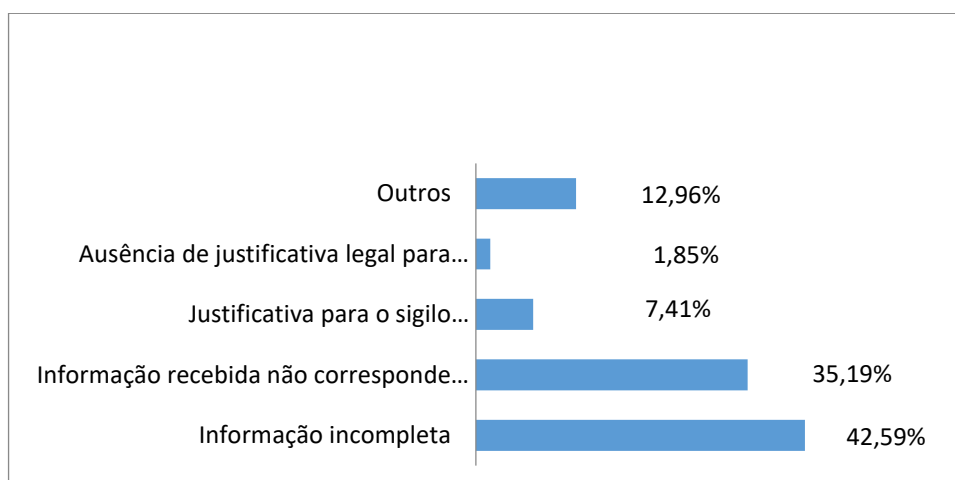
Resultados gerais sobre recursos

| Descrição | Número |
|------------------------------|-----------|
| Recurso ao chefe hierárquico | 35 |
| Recursos à autoridade máxima | 12 |
| Recursos à CGU | 5 |
| Recursos à CMRI | 2 |
| Total | 54 |

Recursos respondidos pelo chefe hierárquico



Motivos para interposição de recursos

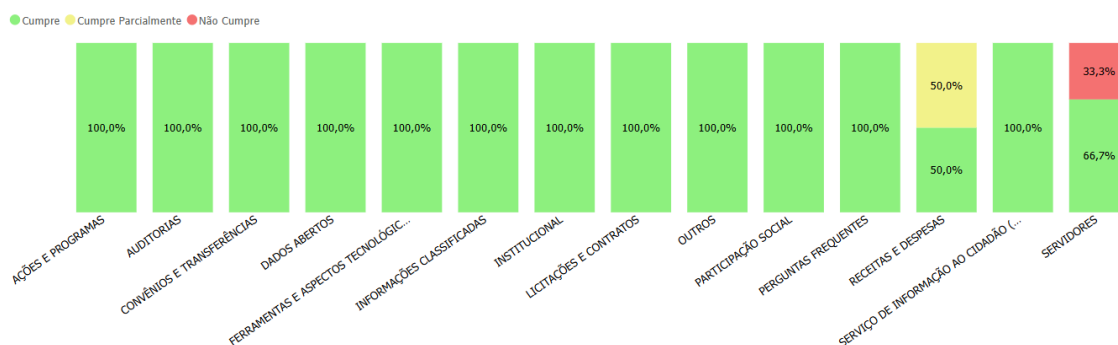


Fale conosco

Em 2020 o Inmetro disponibilizou o canal Fale Conosco, atendimento direto ao público, sob a gestão da Ouvidoria. Em 2024, foram registradas 5.979 demandas, com tempo médio anual de resposta de 2,34 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. O índice de atendimento das demandas no prazo chega a 95,93%

Transparência Ativa

Atualmente 93,878% dos itens passíveis de publicação são cumpridos integralmente (a média do Governo Federal é de 89,46%). 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), 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 42 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: <https://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 2024 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 – emails e telefones. Visando minorar esse problema, foi consolidado o canal Fale Conosco que no ano de 2024 chegou próximo de SEIS mil atendimentos.

Por fim, enaltecer os esforços na Atuação do SIOR que teve como efeito o aumento das demandas dos Órgãos delegados que somados superamos números totais da Ouvidoria do Inmetro pela primeira vez, uma vez que esses Órgãos tem um interação maior com a comunidade.

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;
- 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:

- 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;
- Retirar da Ouvidor as funções de Encarregado da LGPD e Autoridade da Lai;
- 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 2025, a Ouvidoria pretende com as suas ações e atividades:

- Continuar a 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 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 2024-2026, 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 da bases;
- Promover aderência aos procedimentos e modelos de relatório para melhoria do gerenciamento do sistema Fale Conosco e da atuação do SIOR.